

平成28年9月15日

# 第130号

発行  
一般社団法人帯広消費者協会

〒080-0014  
帯広市西4条南13丁目  
とかちプラザ1F  
TEL (0155) 22-7161  
FAX (0155) 66-5965

# さ さ や き

## 消費者協会の活動について

（三社）帯広消費者協会

副会長 三津原 勝



### 《悪質商法について》

オレオレ詐欺から始まった特殊詐欺、架空の投資話やネット詐欺、よくもこんなに考えるものだと思います。このエネルギーを世の中のために使ったらさぞかし日本はいい国になるのではないかとも思います。

人を騙して金儲けをする行為（いわゆる悪質商法）は昔からありました。例えば「マルチ商法」「高級羽毛布団」「ご利益のある？壺・置物」等々・・・本当にキリがありません。

それでも北海道警察の最新のデータによると、平成27年と比較して平成28年は特殊詐欺の認知件数および被害金額ともに大幅に減少しています。1月～7月における発生件数は109件（平成27年は175件）、被害金額は2億3千万円（平成27年は6億6千8百万円）となっています。

テレビでの報道や情報提供、金融

機関の協力、防犯団体等との連携もあり、これらが功を奏した結果だと思えます。しかし、悪質集団はきつと新しい手口を考え出すなど、今後被害者が出る可能性があります。

帯広市消費生活アドバイザーセンターへも悪質商法の相談が寄せられており、私たちも身近な問題として考えなければなりません。

当協会としても、こういった被害が広がらないように帯広警察署を始め、関係各機関との連携強化、情報の収集および分析、会員への情報提供等、被害の撲滅に向けた取り組みをさらに強化しなければなりません。

### 《消費者協会の活性化の取り組み》

現在、私も消費者協会の活動も大きな変革の時を迎えており、時代と共に消費者の抱える問題やニーズは変化しており、当協会もそれを的確に捉えながら常に消費者の目線に立った活動が求められております。

現在協会では、活動の一層の活性化を図るために「帯広消費者協会活性化検討委員会」を設置し、今後の協会活動と財源のあり方、活性化のための方策を検討しております。

委員会では活発な議論がなされていますが、もう一つ詰め切れない部分があります。それは、会員数の減少という問題です。

新たな会員の確保は、とても難しい課題ですが、まずは、協会の活動の意義や求められる姿について改めて話し合い、糸口を見つけないと思っています。

### 《そして今、考えていること》

帯広消費者協会は創立から50年の歴史の中で、その時代・その時代でさまざまな活動に取り組んできましたが、今、どんな活動が求められているのか、今、やるべきことは何か、そのことをもって考えていきたいと思えます。



# 消費者運動について

(二社) 帯広消費者協会

副会長 村上 早苗



平成28年 帯広消費者協会は設立51年目に入りました。この節目に立ち合えたことを本当にうれしく思います。五十周年記念式典にご参列された皆様、ご祝儀や祝電をお寄せ頂いた皆様には心より感謝とお礼を申し上げます。ありがとうございます。

半世紀に亘る帯広での消費者運動の歩みは「50周年記念誌」に掲載し、配布いたしました。協賛・支援して頂きました皆様のお手元に届いているでしょうか。

消費者運動は、市民の食生活への関心から始まり環境問題へと広がり、経済体制の変化に伴い消費者相談が主流になりましたが、協会の役割は我々の生活全般に関心を持ち続け、安心と安全を求めつつ、消費者被害の未然防止と啓発手段を講じることです。50年の間に社会の情報化が進むとともに、各種手段を利用しての便利な生活が可能となり、社会問題等も「自分は避けられる」と

か、「悪徳商法は知っている」とかの意識を持つ人が増えてきているように思います。しかし、知識と行動が一致していますか。論じているだけではダメなのです。一人の関心と疑問が何人かに共有され、市民の声とならなければ生活防衛と改善はされません。

さて、過日協会に士別消費者協会の皆様が来訪され、交流会がありました。(交流会の様子は「消協だより」第344号)掲載)市民構成の人数と基幹産業の違いはありましたが、消費者運動の取組みの様々な手法等は大変参考になり、その後の協会活性化委員会で検証・討議されました。

会員拡大方法に①会員カード発行や市内施設利用時の会員割引特権②共同購入のポイント割引制度等と入会メリットがあるとお聞きしました。また来訪された士別協会の劇団「さくら」のメンバーは理事の皆さんであり、劇を楽しんでいるように

見受けました。

こうした姿勢が地域から好評を得、協会活性化の一因であると思われました。

協会活動は、基本的にボランティアです。活動に「やりがい」、「生きがい」が必要です。誰かが動くのではなく、「自分の楽しみ」と「生涯学習」と捉えませんか。皆様が仲間に加わることを願ってやみません。



## 第23回 秋のリサイクルまつり が開催されます。

テーマ「リサイクルしている人、したいヒト、してないひと。」

- 日時：平成28年9月18日(日) 9:00~12:00
- 会場：北愛国交流広場 (雨天中止)
- 主催：秋のリサイクルまつり実行委員会

青空フリーマーケットの他に、消費者協会も参加して私たちの活動状況を紹介する展示やエコバッグづくり講習、古布回収、その他色々な催し物がにぎやかに行われます。皆さん、お誘い合わせのうえご来場ください。



## 村上副会長 北海道社会貢献賞を受賞

帯広消費者協会副会長の村上早苗さんが、平成28年度北海道社会貢献賞（消費生活関係功労者）を受賞されました。

この賞は、消費者団体における諸活動に10年以上精励し、他の模範と認められた方に対し、市町村長の推薦を受けて北海道が表彰するもので、9月13日に開催された北海道消費者大会において授与されました。



村上早苗さんは、平成4年から当協会の理事、平成15年から副会長を務められ、帯広消費者協会の先頭に立ち消費者運動の指導にあたって来られました。

また、平成21年から3年間、北海道消費者協会非常勤職員・消費生活相談推進員としての役割を担うなど、長年にわたり消費者利益の擁護と増進に貢献されています。

特に「食の安全・安心と地産地消」を推進する立場から、消費生活展や地場産品による料理講習会等を継続的に開催するなど、現在に至るまで精力的に取り組んでおられます。

会員一同、心よりお祝いと感謝を申し上げます。

### 「帯広消費者協会活性化委員会」を設置

#### 協会の進路について論議

当協会は、会員減少傾向が続ぎ今後の活動への影響も危惧される状況となっております。

従来から繰り返し会員の拡大を呼びかけてきましたが、高齢による退会者も多く、また、「必要な情報はインターネットから検索する」ことが一般的となった現代において、今

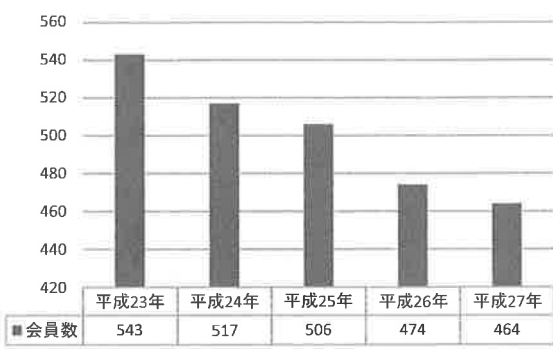
一度、協会の役割、活動のあり方、財政的見通し等を検討し、今後の活動方針を定める必要があることから、今年度、剰余金の一部を「活性化基金」として確保すると共に、「協会活性化検討委員会」を設置して論議することとなりました。

設置要綱に基づき、村上早苗副会長が検討委員会の委員長を務め、6月3日に第1回委員会を開催し、今後の進め方等について確認。7月1日第2回委員会を開催、8月2日拡大班長会議として土別消費者協会との交流会を実施し、先進的活動を学ぶ。8月10日第3回委員会を開催し、これまで①協会のPRと入会勧奨の強化、②新たな層・年代へのアプローチ、③会員メリットの拡大、

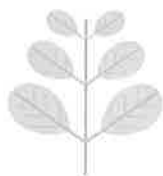
④会員拡大方針の徹底、⑤会費についての検討、可能性をテーマに委員の意見交換を実施してきました。今後、具体的な各事業の見直し等を実施したうえで次年度以降の活動方針（案）を検討し、結果を会長に報告することとしています。

協会の活動方法や会員拡大に関してご意見をお持ちの方は、協会事務局へお寄せください。

会員数の減少



※企業会員を含む年度末の会員数の推移



# 帯広市消費生活アドバイスセンターにおける 消費生活相談の内訳



相談内訳(平成27年度)

区分	件数
苦情	1,292
問い合わせ	281
要望	3
合計	1,576

平成27年度にお受けした相談で、購入した商品やサービス等の「苦情」として受理した相談の割合が約82%、「問い合わせ」は約18%でした。平成23年度の「苦情」は約75%で、年々割合が増える傾向にあります。



男女別相談件数(平成27年度)

区分	件数
男性	695
女性	820
団体・不明	61
合計	1,576

男女別の相談件数では、52%が女性、44%が男性でした。毎年、ほぼ同じような比率で推移しています。

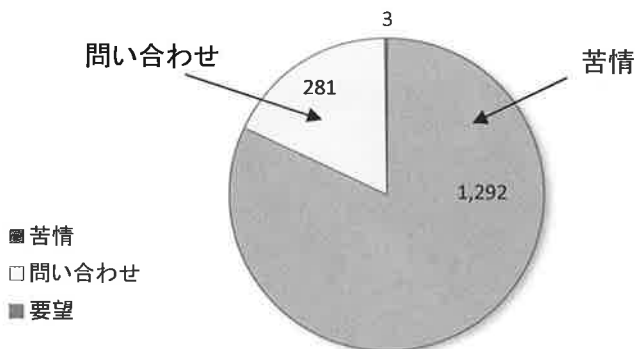


相談者年代別件数(平成27年度)

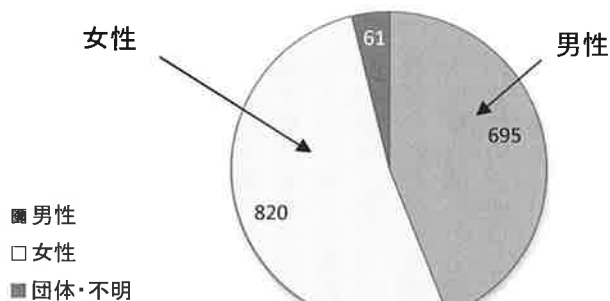
年代	件数
10代以下	61
20代	147
30代	243
40代	247
50代	220
60代	182
70代以上	332
団体・不明	144
合計	1,576

70歳以上の相談者の割合が約21%で最も多く、次に40歳代、30歳代が約15%が続いています。職業別では、「給与所得者」が約39%、「無職」が約30%で比較的多い状況です。

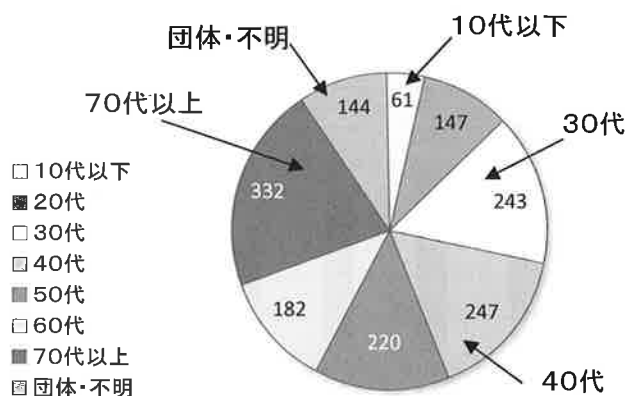
相談内訳(平成27年度)

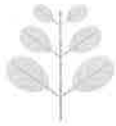


男女別相談件数(平成27年度)



相談者年代別件数(平成27年度)





年度別 商品・役務別相談件数

(単位:件)

平成23年度から平成27年度までの推移をみると、全体の相談件数は約5%減少しています。

商品と役務の内訳をみると、「商品」では平成23年度577件約35%でしたが、平成27年度は488件約31%で、件数・構成割合共に減少しています。

役務については、平成23年度958件約58%でしたが、平成27年度は989件約63%で件数・構成割合共に増加する傾向にあります。

突出して多い相談は、役務の運輸通信サービス438件で、主にインターネットに関連し、ワンクリックや架空請求詐欺、接続業者とのトラブル等が増化しています。

区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
商品	商品一般	69	41	67	84	59
	食料品	90	80	129	105	87
	住居品	53	44	64	52	45
	光熱水品	31	27	23	26	18
	被服品	68	58	67	65	37
	保健衛生品	56	38	68	32	43
	教養娯楽品	119	81	90	102	115
	車両乗り物	46	38	51	40	51
	土地・建物・設備	35	27	40	31	31
	他の商品	10	3	6	7	2
	商品の計	577	437	605	544	488
役務	クリーニング	16	9	12	10	5
	レンタル・リース	121	104	86	79	106
	工事・建設・加工	60	52	66	46	52
	修理・補修	29	22	28	29	25
	管理・保管	1	1	3	0	1
	役務一般	6	3	4	4	8
	金融・保険サービス	235	191	154	156	154
	運輸・通信サービス	313	357	338	410	438
	教育サービス	4	7	4	7	2
	教養・娯楽サービス	57	62	50	47	46
	保健・福祉サービス	52	49	65	57	57
	他の役務	41	64	64	65	72
	内職・副業・相場	3	3	7	3	4
	他の行政サービス	20	15	12	15	19
役務の計	958	939	893	928	989	
その他の相談	132	87	83	80	99	
総合計	1,667	1,463	1,581	1,552	1,576	



年度別 内容別相談件数

※1件の相談に複数内容あり (単位:件)

平成27年度の相談内容別でみると、「契約や解約」のトラブルに関する相談が全体の約44%を占めており、契約についての知識やトラブル例を紹介する啓発の必要性が高いことを示しています。

次に、「販売方法」についての相談が約29%と多くなっています。

内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
安全・衛生	106	54	68	40	38
品質・機能	237	147	207	197	212
法規・基準	100	48	86	82	54
価格・料金	85	59	103	112	87
計量・量目	6	4	0	2	0
表示・広告	56	25	43	34	36
販売方法	672	509	709	697	700
契約・解約	1,059	813	1,045	1,052	1,047
接客・対応	254	171	207	177	172
包装・容器	3	0	0	0	0
施設・設備	4	0	0	1	1
買い物相談	8	17	18	19	16
生活知識	7	9	14	7	8
その他	13	12	27	20	32
合計	2,610	1,868	2,527	2,440	2,403



販売方法別相談件数(特殊販売別)

(単位:件)

販売方法別でみると、依然として「通信販売」に関わる相談が多く、特殊販売の約60%を占めています。次に、「電話勧誘」約18%、「訪問販売」が16%を占めています。

方法	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
訪問販売	159	109	142	123	121
通信販売	391	417	423	466	455
マルチ系	13	17	16	25	18
電話勧誘	170	122	143	153	137
ネガティブ	5	8	17	7	9
訪問購入			6	12	20
無店舗販売	26	16	27	5	3
特殊販売の計	764	689	774	791	763
店舗購入	553	493	470	431	487
不明・無関係	350	281	337	330	326
合計	1,667	1,463	1,581	1,552	1,576

帯広市消費生活アドバイスセンター

相談室

NOW



(0155)22-8393

## 衣類の「取扱い表示」が変わります!!

**Q** 衣類の取扱い表示が変わるそうですが、どのように変わるのでしょうか。注意点などはありますか？

**A** 平成28年12月1日以降に販売される繊維製品に新しい「取扱い表示」が使用されます。これまでの「取扱い表示」は日本独自のものでした。しかし、近年の繊維製品の生産および流通のグローバル化や洗濯機・洗剤の多様化、クリーニング技術の進歩により繊維製品の取り巻く環境は変化してきました。そこで、このような変化に対応するため新しい表示記号としてISO（国際標準化機構）規格と同じ表示が変わります。新しい「取扱い表示」のポイント、記号と意味をご紹介します。

## 1. 衣類の「取扱い表示」が変わります

### 新しい「取扱い表示」のポイント

① 「基本記号」と、「付加記号」や「数字」の組み合わせで構成されます。

● 5つの基本記号




\*上記の順に表示されます。

● 付加記号と数字；文字ではなく、記号と数字で強さや温度、禁止を表します。

〈強さ〉基本記号の下に付加

〈温度〉基本記号の中に付加

〈禁止〉

<p>線なし 通常の強さ</p> <p>— 弱い</p> <p>== 非常に弱い</p> <p>「線(—)」が増えるほど作用は弱くなります。</p>	<p>〈記号〉</p> <p>「●」 「●●」 「●●●」 【例】 </p> <p>低 → 高</p> <p>タンブル乾燥やアイロンの温度は「点(●)」で表します。数が増えるほど温度は高くなります。</p> <p>数字は家庭洗濯での洗濯液の上限温度です。</p>	<p>✕</p> <p>基本記号と組み合わせで、禁止を表します。</p>
--	--	--------------------------------------

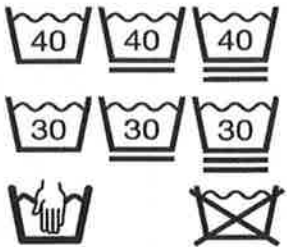








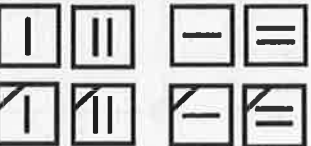












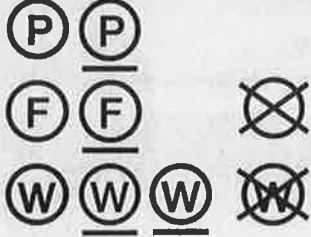







② 記号の種類が 22 種類から 41 種類に増え、より細かな表示が変わります。

③ 参考情報が簡単な用語で付記される場合があります。(付記用語)  
記号だけでは伝えられない情報は、簡単な言葉で記号の近くに記載される場合があります。

④ 表示は、取扱い方の上限を表しています。

表示よりも強い作用や高い温度での洗濯やアイロン掛けは、衣類にダメージを与える可能性があります。

## 2. 新しい「取扱い表示」の記号と意味

記号 (付加記号を含む) JIS L 0001 より抜粋	意 味
<p>家庭洗濯の記号</p> 	<p> 家庭洗濯 (洗濯機洗い、手洗い) ができます。 記号の中の「数字」は洗濯液の上限温度です。 「-」は「線なし」よりも弱く、「=」は更に弱い洗濯機での洗い方です。</p> <p> 「手洗い」をします。洗濯液の上限温度は 40℃です。 *手洗いとは「押し洗い」、「振り洗い」、「つかみ洗い」など、手で優しく洗う方法です。</p> <p> 家庭での洗濯はできません。</p>
<p>漂白の記号</p> 	<p> 塩素系漂白剤や酸素系漂白剤で漂白ができます。</p> <p> 酸素系漂白剤のみが使えます。</p> <p> 漂白剤は使えません。</p>
<p>乾燥の記号</p> <p>●タンブル乾燥に関する記号</p>  <p>●自然乾燥に関する記号</p> 	<p>  家庭でタンブル乾燥ができます。 「点 (・)」は乾燥温度を表します。 「・・・」はヒーターを「強」などに設定します。 「・」はヒーターを「弱」などに設定します。</p> <p> タンブル乾燥はできません。</p> <p>  つり干しします。   平干しします。 四角の中の「 」「-」は脱水後、「  」「=」は脱水せず (絞らず) に干します。</p> <p>  「斜線」はひさしや屋根を表しているので陰干しします。</p>
<p>アイロン仕上げの記号</p> 	<p> アイロンを掛けることができます。 「点 (・)」はアイロンの底面温度の上限を表します。 「・・・」は 200℃ (高温)、「・・・」は 150℃ (中温)、「・」は 110℃ (低温) までです。</p> <p> アイロンは掛けられません。</p>
<p>クリーニングの記号</p> 	<p>クリーニング店での洗い方の記号です。</p> <p> パークロロエチレンなどの溶剤によるドライクリーニングができます。</p> <p> 石油系溶剤によるドライクリーニングができます。</p> <p>  ドライクリーニングはできません。</p> <p> ウエットクリーニングができます。</p> <p>  ウエットクリーニングはできません。 「-」は「線なし」よりも弱く、「=」は更に弱い処理です。</p>

ISO (国際規格) の記号に統一し、世界で共通に使用できるようにしたため、記号内に日本語は記載できません。そのため、記号だけでは伝えられない表示者などからの参考情報は、簡単な言葉で記号の近くに記載される場合があります。よく読んで、衣類の取扱いの参考にしましょう。

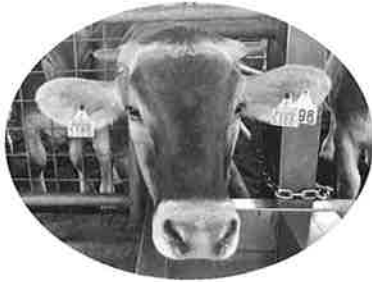
- 「取扱い表示」やタグなどは、洗濯や手入れの情報源です。  
しっかりと読みましょう。
- 衣類の購入時にも「取扱い表示」を確認して、洗濯の参考にしましょう。
- 「取扱い表示」を正しく理解して洗濯の仕方を見直しましょう。

※参考資料

経済産業省 消費者庁 第 1 版 (2015年10月発行)

平成28年12月1日からの 衣類の新しい「取扱い表示」で上手な洗濯！

試食もさせて頂き「コンビーフに對するイメージが変わった」と話す人もいました。



台風の影響が心配されましたが、青空に恵まれ、今年の「動く講座」を実施することができました。  
 十勝清水コスモスファームでは、常務の安藤智孝さんから「牛がストレスを感じる要因を減らす健やかな飼育環境づくり」や、国際基準である農場 HACCP の取得・更新への苦労と意義についてお話がありました。  
 牛舎特有の臭いが全く無く、見学者の一人は「こんなに綺麗な牛舎を初めて見た」と驚きの声がありました。コンビーフの

鹿追町環境保全センターでは、始めにバイオマスプラントの目的や施設の概略を説明頂いた後、原料槽、発酵槽、消化液貯留槽、ガス発電機等の各施設を見学し、また、チョウザメ飼育施設とマンゴーハウスでそれぞれの生育状況についても説明がありました。地域の酪農家から乳牛のふん尿を集め、バイオガス精製以外に発電と売電、発生する熱を利用したチョウザメ飼育等、地域資源の循環を実現しつつ、工夫・活用により収支の黒字を大きく増やしてきていることに、参加者から驚きの声が上がっていました。

なお、「参加者の声」について、消協だより10月号で掲載を予定しています。

## 平成28年度「動く講座」実施報告

と き…平成28年8月24日(水) 午前10時～午後4時  
 視察先…十勝清水コスモスファーム、鹿追町環境保全センター  
 参加者…21名

## 帯広消費者協会

# 入会のお誘い

帯広消費者協会の会員になって頂くと、機関紙「ささやき」と「おびひろ消協だより」や各種情報紙が定期的を送付され、私たちの身近で起きている悪質商法等の未然防止のための情報をいち早く得ることができます。

また、あなたが関心のある講座や地場産品を使った料理教室等への参加を通して、消費者問題の知識・関心を深めて頂き、仲間と一緒に身近の様々な問題に取り組むことができます。あなたも、帯広消費者協会に入会し、賢い消費者を目指して一緒に活動しませんか？



### 【帯広消費者協会の主な活動】

- 協会関連の機関紙、北海道消費者協会発行の会報などによる情報提供
- 消費者団体が主催する各消費者大会への参加
- 協会が開催する各種セミナーなどへの参加

### 【入会方法】

当協会の目的に賛同し、消費生活問題にご興味のある方は、どなたでも入会頂けます。入会方法については、協会事務局へお問い合わせください。  
 (電話：0155-22-7161)

- 年会費：2,000円
- 期 間：4月から翌年3月まで
- 申込み：協会事務局へ入会申込書の提出をお願いします。