平成29年（2017年）4月1日

ニッポン
消費者
新聞

発行所 © 日本消費者新聞社
本　社 〒105-0003 東京都港区西新橋2-8-18共立ビル
TEL03(3503)6881(代表)

第915号　年間購読料 8,640円（税込み）
郵便振替口座 00120－2－191763
〈毎月1日発行〉（昭和49年10月17日第三種郵便物認可）

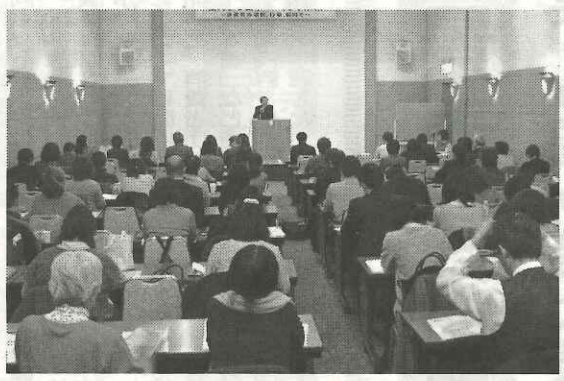
社是

一、人間を蝕むすべてのものを排除する
一、消費生活の安定と向上につとめる
一、中立公正不偏不党の精神を遵守する

「自動走行」に消費者混乱
「適正情報の提供を」
6―7面

第55回 全国消費者大会
「未来創る力」提唱
六つの分科会で行動提起も
CIの「世界権利デー」と連携開催
延べ380人参加、全体会は「貧困」テーマに

「食品」「環境」「悪質商法」「税と社会保障」など、消費生活のどの分野にも難題が噴出している中、三月十日と十一日の両日、都内四谷の主婦会館で第五十五回全国消費者大会は開催された。今年のテーマは「変えよう日本、つくろう未来」。全国から約四十の消費者団体・機関が実行委員会に参加し、ここ数年来で「民主主義」「憲法」など生活の基軸を成す社会の規範が緩んできたという共通認識のもと、大きなテーマに沿って個別事案を検討した。初日の六分科会、二日目の全大会には述べ三百八十人の消費者団体が参加し、変えるべき現状と創造すべき未来について課題を共有した。今大会はCI（Consumers International、国際消費者機構）が提唱する「三・一五世界消費者権利デー」との連携集会としても位置付けられた。


延べ約380人が参加した全国消費者大会（3月11日）

今年五十五回目を迎えた全国消費者大会は、三月十日に六分科会、十一日に全大会が開催された。参加人数は延べ約三百八十人。

全大会では国民生活センター・松本恒雄理事長が来ひんあいさつ。CIが提唱する「三・一五消費者権利デー」の今年のテーマを「消費者が信頼できるデジタル社会の構築」と紹介、同センターの関連取組を報告した。また、同センターが運営する越境消費者センター（CCJ）について、「三月にマレーシアの消費者機関と連携調停を結んだ。十二番目の調停で、今後も越境消費者トラブル解決に寄与していきたい」

松本理事長は、集団的消費者被害回復制度導入に伴う特定適格団体への支援活動、訪日外国人の消費者トラブル対応の体制整備、高齢者・障害者・若者など弱い立場の消費者被害防止活動など、同センターの方針を表明、消費者団体との連携活動を呼びかけた。

全大会では（一社）「つくろい東京ファンド」の稲葉剛代表理事が「貧困の現場から社会を考える」をテーマに講演。仕事も住まいも失った「ワーキングプア」と「ハウジングプア」の実態を報告。住居のない人の生活環境は「安倍政権による生活保護切り下げなどでいっそう深刻化している」と説明。「貧困の実態を見据えることから社会を変えていこう」と呼びかけた。

全大会では前日の分科会検討内容も報告された。

消費者政策分科会は「若者の被害」をテーマに今後の消費者教育の重要性を検討。民法改正による成年年齢引き下げに伴う「契約被害」拡大への懸念が表明された。高額な学費支払いでアルバイト生活を余儀なくされる大学生や奨学金返還が不可能のために入学をあきらめる学生の実態が紹介された。

環境分科会では、海洋汚染とマイクロプラスチックの関係及び水銀による環境破壊の深刻化が報告された。マイクロプラスチックが魚介類に蓄積し生態系を破壊、家庭用品に使用される水銀は適正回収が実施されていないことで環境汚染を進行させている、などの調査結果も報告された。

食品分科会では、抗生物質耐性菌に対する消費者運動の取組が話し合われた。耐性菌による感染症で二〇五〇年には世界で一千万人が死亡するとの研究機関からの報告もあり、その防止へ向けて食肉への抗生物質使用禁止や人・家畜・環境全体の問題としての取組が必要との報告もあった。

大会実行委員会の飯田秀男実行委員長（全大阪消団連事務局長）は今年の大会は「民主主義」や「憲法」をめぐる動向に示されるように「社会の規範が緩んでいるとの共通認識で開催した」とし、これを踏まえて個々の消費者問題に取り組んでいこうと呼びかけた。

食品・環境・悪質商法…
消費者問題の裾野拡大に協働対応確認

松本純大臣

◎「誰もが安心できる社会を」――松本大臣が「三・一五メッセージ」

CI（国際消費者機構・百二十カ国、約二百四十団体加盟）が提唱する「三・一五世界消費者権利デー」に際しては毎年各国で政府機関と消費者団体共催のイベントが開催される。政府幹部からも声明が発布される。

日本では消費者担当・松本純大臣が「権利デー」へ向けたメッセージを発表した。

メッセージの中で松本大臣は、今年の「消費者権利デー」のテーマである「消費者が信頼できるデジタル世界の構築」について触れ、インターネット取引被害の増加に対処していくことを表明。

「消費者庁として適正な表示・取引等に関する法規制に加え、事業者によるサービス向上のための自主的な対応、さらには消費者自身によるトラブルの未然防止のための対応が相互に補完し合うことにより、消費者が安心して利用できるインターネット取引の実現へ向けた取組を進めていく」との方針を述べている。また、消費者団体訴訟制度を紹介し、同制度の充実へ向け、

「被害回復のための訴訟を行う消費者団体を国民生活センターがバックアップするための法案を通常国会に提出した」とし、今後の取組を紹介している。

さらに、「消費者志向経営の推進」「倫理的消費の推進」「国連提唱の持続可能な開発目標（SDGs）に沿った持続可能な生産消費形態の確保」などへの取組も重視することを表明。

その上で、

「消費者担当大臣として消費者の安全・安心な社会の実現は、私の政治信条である〝誰もが安心できる社会〟の実現にとっても欠くべからざるもの。力の限りを尽くしてこの任に当たっていく」との決意を表明したメッセージとなっている。

主な記事内容

食品安全関連予算を検証（2面）
「豊胸サプリ」に景表法違反（2面）
トクホに新知見の報告義務化（2面）
◇―資生堂、化粧療法で介護予防（8面）
キューピー、神戸に見学施設（8面）
―◇自転車事故、春に増加（11面）

食卓彩るチーズ、栄養面でも再注目（4面）
イザのときにあわてないために、葬儀の事前相談（5面）

葬祭サービスガイドラインの遵守保証

消費者トラブル防止へ体制整備

活用しよう信頼マーク 納得できる葬儀へ

高齢社会が進展する中、各地で「終活セミナー」などの講座が目立つようになった。これまでは「遺産相続」「名義換え」など亡くなった後の財産整理のあり方をテーマにしたものが多かったが、最近では「葬儀」をめぐるセミナーも活発化。遺された家族への想いを大切に、本人も安心・納得できる葬儀を予定するにはどうしたらいいのか、葬儀料金、お布施、一般葬か家族葬か…。葬儀をめぐる環境変化を反映し、消費者の関心は高い。一方、各地消費生活センターには費用に関連した消費者トラブルなども多数寄せられている。そこで、遺族に寄り添い、支援し、安心できる葬儀サービスの提供をめざす全日本葬祭業協同組合連合会に消費者が注意すべき点を尋ねた。同連合会・松本勇輝専務理事は、事前の相談体制を整備している事業者、見積書などをきちんと交付する事業者など「事業者選びが大切」とする。全葬連は「ガイドライン」を定め、遵守事業者に消費者の選択目安となる「安心・信頼マーク」を付与している。

注目される信頼マーク

松本勇輝専務理事

選択の目安提供

全日本葬祭業協同組合連合会の取り組み

◎後悔しない葬儀へ、日頃の準備を

「地域コミュニティが成立していた時代はお葬式は地域の支え合いで実施されていました。その仕組みが希薄になった。お葬式の認識にも変化が出ています」

全日本葬祭業協同組合連合会（全葬連）の松本勇輝専務理事は、葬儀をめぐる環境変化をこう説明する。亡くなった人を深く思い、生前の大切な関係を心に刻み、いのちを引き継ぐ気持ちで、ていねいに弔う、そのような葬儀への考え方が時代の変遷とともに変化してきた、と松本さん。

実際、葬祭業者が執り行う「一般葬」から、肉親や近親者だけの「家族葬」まで、葬儀の形態も多様化している。

「家族葬の明確な定義はありません。事実家族葬は、故人と親しかった方々だけで、故人とのお別れの時を慈しみながら温かく過ごすお葬式、と思われていました。しかし現在は〝簡単に安価にご遺体を処理する〟という懸念される認識も流布されています。それも環境変化の一つです」

松本さんは、どんな葬儀であっても、葬儀にこめられる人への尊厳、それを支える社会性・地域性を大切にする視点が必要、と強調する。

「家族葬を選択された方々が後悔する例の典型は、故人の親しい友人や当然通知すべき方々に連絡が行かず、その方々に悔いを感じさせてしまうことです。また葬儀後に連絡が相次いだり、突然ご焼香に来られたりして、ご遺族の負担がかえってかさむことです。後悔を抱きつつ生活する遺族もいらっしゃいます。家族葬にはこのような特徴があることも知っていただきたいと思います」

安価に簡単に、という風潮が消費者トラブル発生の要因ともなるという。その象徴が葬儀をビジネスと捉える悪質業者の横行だ。

「インターネットで葬儀代五万円と表示した事業者に委託したところ、結局二百五十万円請求されたという苦情例があります。遺されたご家族の気持ちを一切考慮しない悪質業者も目立つようになりました」

葬儀を要請しようとしたところ、単に葬儀社を紹介する紹介業者だったという例もある。

「葬儀社には許認可制はなく、新規参入への規制もありません。一方では、高齢社会進展に伴う葬儀への社会的認識の変化もめまぐるしい。消費者トラブル発生の要因には、葬儀を取り巻く環境激変と多様化が大きいのです」（同・松本さん）

それだけに全葬連の取組が注目されている。

◎かなめは事業者選び、信頼マーク活用を

全葬連は経済産業省が認可する各地五十九事業者協同組合の連合体。加盟事業者は千三百六十四社。全国に四千から五千事業者が存在する葬祭業界にあって組織率は半分に満たないが、業界唯一の認可団体として、様々な健全化策を展開している。松本さんは、

「葬儀を通したいのちの大切さ、ご本人はじめご遺族の想いの大切さ、そのお気持ちに常に寄り添い、サポートする、そのような葬儀を執り行わせていただくのが全葬連の使命です。そのための取組を継続実施しています」

その一つが全葬連「葬祭サービスガイドライン」の定着・遵守活動だ。

ガイドラインには「顧客情報の情報を守る」「ご遺族の選択の意思を尊重する」「相談窓口を設置する」「料金体系の明確化」「価格表の提示」「見積書（施行明細書）の交付」などの規定がある。遵守する事業者には全葬連が信頼マーク（別掲）を付与している。マークは消費者の選択の目安に寄与できるよう、店舗などに貼付されている。松本さんは、

「安心できる葬儀サービスへ向けた選択マークとして活用していただければと思います。全葬連では人材育成にも力を入れています。九六年からは葬祭ディレクター技能審査制度を導入し、二〇一二年からは葬儀事前相談員資格制度をスタートさせました。消費者との事前相談は安心・信頼あるサービス提供には必須と考えています」

消費者にとってお葬式は突然訪れる。松本さんは、その時あわてないよう、家族の想いや本人の想いを前もって伝え、相談しておく「事前相談」の重要性を強調する。全葬連のガイドラインは、そのための相談窓口の設置を事業者に要請している。「葬儀事前相談員資格制度」はそのような消費者相談に対応する相談員の向上を目指したものだ。

「相談員資格制度は三年ごとの更新制です。常にご本人・ご家族に寄り添う相談体制の向上・維持を目指していきたいと思います」

今後も事前相談体制を整備・強化し、情報提供を積極化させたいと松本さん。

安心葬儀の前提は事業者選びと事前相談。全葬連では消費者目線からの生前予約「if共済会」も整備している。全葬連の取組についてはホームページ（http://www.zensoren.or.jp/）に詳しい。

PL短信

◎エスビー食品「味付塩こしょう」

エスビー食品（東京都中央区）は三月六日「袋入り味付塩こしょう 200g」の一部商品において包装不良があったとして、自主回収を発表した。対象はJANコードが「4901002 026363」で、賞味期限が二〇一九年一月十三日のもの。側面シール部に接着不良があった。代金相当額のクオカードにより返金に応じる。

◎パナソニック「タブレット端末」

パナソニック（大阪府門真市）は三月十日、タブレット端末「タブパッドFZ-G1」において、特定品番のバッテリーパックを搭載した機器で発熱・発火が生じ、火災を引き起こす恐れがあると発表した。対象のバッテリーパックを取り外して電源アダプタを使用するよう呼びかけている。バッテリーの品番は「FZ-VZSU84K」「FZ-VZ89U」など六種。同社サポートページで、発熱の可能性を軽減する「BIOSユーティリティソフト」の提供も開始した。原因究明が進み次第、適切な対策を案内する。

◎松屋「チョコレート」

百貨店の松屋（東京都中央区）は三月十三日、松屋銀座地下一階和洋菓子「ジョリ・ボンヌ」で販売したチョコレートが表示よりも商品個数が少なかったとして返金などに応じると発表した。十五個入りと表示していたが、実際は十四個入りになっていた。対象は三月九日～十日に販売した「君の名は。」展開催記念プリントチョコレート十五個入り（賞味期限・八月三十一日）。色の異なるマーブルチョコレートにアニメ映画「君の名は。」の登場人物がそれぞれプリントされている。販売者はアンファン（東京都港区）。返金もしくは交換に応じる。

◎キディランド「キーホルダー」

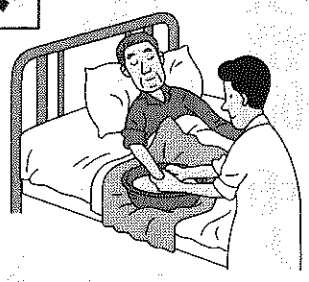
玩具・雑貨販売大手のキディランド（東京都千代田区）は三月十四日、ショッピングセンター「札幌パセオ」で販売したキーホルダーにプリントされている文字に誤りがあったとして、交換に応じると発表した。対象は一月十二日～同三十日に販売した「カピバラさんキュルッとショップ札幌催事限定アクリルキーホルダー めろ～ん」。本体裏面に「Sapporo」と誤って表記したが、正しくは「Sapporo」だった。

福祉のしくみ，動向がわかる！ 介護福祉士国家試験を攻略する用語集の決定版！

イラストでみる
介護福祉用語事典 第4版
好評発売中

定価 2,730 円
（本体 2,600 円＋税）
B6判 652 頁
ISBN
978-4-86399-050-0
ご注文は弊社，または書店までお問い合わせ下さい

＊介護福祉士国試で問われる約2,850用語を収載！
＊基本用語から国試ガイドラインを応用した用語まで，わかりやすく解説！
＊イラスト，図表が満載！ 大幅に増加！
＊介護福祉士国試受験者にも，福祉に携わる人にも役立つ一冊



発売 ㈱テコム 〒169-0073 東京都新宿区百人町1-22-23
出版事業部 TEL：03-5330-2441 FAX：03-5389-6452
http://www.igakuhyoronsha.co.jp/