

# なら消費者ねっとニュース

発行 特定非営利活動法人なら消費者ねっと  
2023年 4月

〒630-8043 奈良市六条2丁目17-6-11

ふれあいセンター六条 2階

Tel/FAX:0742-93-7741

発行責任者 北條 正崇

HP <http://www.narasn.org/>

NO. 25



## 2022年度臨時総会（2023.1.20）のご報告

1月20日、コープふれあいセンター六条にて2022年度臨時総会を開催しました。実出席11名に書面議決46、委任出席3を合わせ60名が出席し、全会一致で全議案が承認可決されました。

前回の臨時総会に続き、適格認定を受けるために法令に適合するよう定款の追加変更を行いました。

団体の目的自体や事業の変更ではなく、使用語句など表現上の修正が中心となっています。これにともない、2年間の計画案を承認いただきました。次回通常総会で詳細の報告をさせていただきます。また、活動財源の安定的な確保を目的に個人会員の年会費1口金額変更についても承認を頂きました。2023年度会費より適用させていただきます。会員の皆様のご協力に感謝し、これからの継続的長期的安定的な活動推進にむけて頑張っております。



定款(2023.8改訂)→<http://narasn.org/pdf/teikan20230308.pdf>

年会費(正会員・賛助会員とも一口は同額)

①個人会員：一口2000円×口数(自由) ②団体会員：一口2000円×口数(自由)

## 「適格消費者団体」の認定に向けて

なら消費者ねっとは内閣総理大臣から「適格消費者団体」の認定を受けることを目指しています。現在の準備状況をお知らせします。

1. 認定を受けるためには適格消費者団体制度を所管する消費者庁に認定申請をしますが、正式な申請のまえに消費者庁の担当課に事前相談をし、申請書類についてチェックを受けています。現在、消費者庁からは多数のチェックを受けており、辻事務局長を中心に対応しています。
2. 定款の改正  
2023年1月20日に臨時総会を開催し、必要な項目について定款の改正をし、同年3月8日に所轄庁の奈良県からも認証を受けました。
3. 財政基盤の拡充のために、関係機関に会費増額を含む各種支援を依頼し、積極的な協力を頂いています。会員数も徐々に増えています。

皆様には引き続き新規会員加入のご協力をお願いします。

# 奈良県消費者行政懇談会(第7回)を開催しました

2023年3月28日 18:00-19:45 オンライン

## 参加者

- 奈良県消費・生活安全課 中森功征課長/梶谷孝課長補佐/吉田真理子係長
- 奈良県消費生活センター 城山二郎所長/植田寿副所長
- 当団体の会員・検討委員・役職員 19名 ○参加者合計 24名

本懇談会は、県政のご協力のもと、行政・消費者・消費者団体の意見交換の場として毎年度開催してきました。暮らしに身近な消費者行政の取組みや消費生活上の情報を共有し、相互の協力関係を確認しあう機会となっています。今回は初めてのオンライン開催ですが活発に意見が出され意義ある懇談会となりました。



## プログラム

- 開会ご挨拶(奈良県消費・生活安全課 中森功征課長):現在の奈良県消費者教育推進基本計画は令和6年度より消費者基本計画へ統合予定について説明され、消費者と行政との連携で消費者の自立支援と被害の未然防止を一層進めたいと述べられました。
- 報告①奈良県の消費者行政における主な取組み(県消費・生活安全課 吉田真理子係長)
  - ②奈良県の消費生活相談の状況について(県消費生活センター 城山二郎所長)
  - ③なら消費者ねっとの事案検討活動(なら消費者ねっと竹内大敬検討委員長)

## 出された意見 (抜粋)

- ・困ったとき誰に相談するのか、必要な人にもっと情報を届けていきたい。
- ・相談窓口を知らない人が3割以上。認知度はもっと上げたい。

- ・訪問勧誘お断りステッカーの効果は?
- ・貼ってから訪問が減ったと実感している。おしゃれなものがいい。
- ・飛び込み訪問は昔のやり方。事業者としてもよりよい営業方法を模索しなくてはと思う。

- ・SNS画面の「あなたの閲覧情報を設定しますか?」の質問には「はい」と「いいえ」どちらが適切?
- ・「×」を押して表示を消したいが小さすぎる。
- ・法規制を作ってほしい。声を上げていきたい。

- ・弁護士、行政、県警の連携で布団販売詐欺の被害者全員を救済できた。情報の共有がポイントになった。
- ・ねっとが適格認定を受けたら、行政諸機関との情報共有が必要。しっかり連携をお願いしたい。

- ・近年、消費者行政へ向。地方財政は厳しいので相談員の確保や窓口開設時間、研修等の環境整備に影響しないか危惧している。

- ・市町村受付の相談者は高齢者が多いと感じる。県受付の傾向は?
- ・高齢者や障害のある方は次々にトラブルにあうケースが多い。見守りが大切。
- ・県では高齢者(60歳以上)の相談は35%。

## 閉会まとめ

おわりに懇談のまとめを、なら消費者ねっと北條正崇理事長が行いました。竹内委員長の報告にもあった検討委員会の活動状況にもふれ、適格消費者団体認定取得の準備が順調に進んでいることを報告、認定実現後は、公正な市場の形成と安心安全な社会の構築を目指し、さらに活動を強めていきたいとの決意表明をしました。

## クリーニングトラブルにあった時の補償は？

あなたは  
大丈夫？

心地よい陽気に誘われ衣替えをして、大切な洋服やお気に入りの洋服をクリーニングに出したら、「穴が開いて戻ってきた」「シミが広がっていた」など、クリーニングトラブルが起きることがあります。今回はクリーニングトラブルの補償について紹介します。



消費者庁イラスト集より

### クリーニングトラブルが発生する背景

クリーニングトラブルが発生する原因は3つ考えられます。



#### ① 衣類の問題

新素材や特殊素材、異素材を組み合わせた衣類等が増加し、クリーニングが難しくなっています。

#### ② 消費者の意識の問題

クリーニングが難しい洋服をクリーニングに出したり、またクリーニングに出せばどのような商品でも新品同様にきれいに仕上がるという過度な期待があります。

#### ③ クリーニング店の問題

新素材などに対する知識の不足や、クリーニング品の受け渡し時に消費者へのアドバイスが不十分なケースが見受けられます。

#### 5つの基本記号



### クリーニングトラブルの補償について

トラブルはクリーニング店だけでなく、消費者、製造業者などに責任がある場合もあります。トラブルの原因を究明する必要がある場合や、トラブル解決についてクリーニング店と話し合っても納得できない場合は、消費者センターに相談してください。

#### ① クリーニング店に責任がある場合

クリーニング方法によってトラブルが起きた場合は、クリーニング事故賠償基準などを元に話し合いを進め、クリーニング店が補償します。トラブルになった洋服の現存価値が、補償の基準になることを理解しておきましょう。愛着のある洋服でも、残念ながら新品同等の価値は認められません。

#### ② 消費者に責任がある場合

パーマ液など薬品付着に気付かないままクリーニングに出した場合や洋服の経年劣化、クリーニング後に保管し虫食いに遭った場合等が該当し、補償はありません。

#### ③ 製造業者に責任がある場合

誤表示による移染が発生した時などは、製造業者が賠償します。





## 奈良県消費生活審議会の開催について

2023年3月17日に奈良県消費生活審議会が開催されました。

審議会では、令和3年度・令和4年度上半期の消費生活相談の概況が報告されたほか、令和6年度



に向けて奈良県消費者基本計画を策定し、現在策定されている奈良県消費者教育推進計画もこれに統合されることになりました。

当法人の北條正崇理事長が消費者委員として、大塚浩理事（奈良女子大学准教授）が学識経験者として、山本弘志理事（奈良県生活協同組合連合会専務理事）が事業者委員として参加し、それぞれ意見を述べました。

## 恋の窪祭りに参加しました

3月26日にあすならハイツ恋の窪、ならコープの第4回恋の窪まつり（奈良県医療福祉生協と共同福祉会、ならコープ共催）がコロナ禍で久しぶりの開催となりました。あいにくの雨となりま



したが、あすならハイツ入居者さんや近隣の方々がこれにぎやかなお祭りとなりました。なら消費者ねっとはくらしの啓発クイズとアンケート、クリアファイルで作るお財布づくりを実施しました。参加者は「知っておきたい消費者クイズ」に挑戦していただきながら、消費生活で役立つ豆知識を参加者と話す機会となりました。

## コープみみなしミニ学習会

3月17日10:00からコープみみなし店みみっこひろばで開催された「おしえて生協さん！ミニ学習会」に参加しました。



## 不当契約・不当勧誘などの 消費者被害やトラブル情報を お寄せください

なら消費者ねっとでは、消費者にとって不利益な契約や表示・勧誘などの事例を集めて、消費者の利益を害する事業者に関い合わせや改善を求める申し入れを行っています。

情報をお知らせください。

受付アドレス [info@narsn.org](mailto:info@narsn.org)



具体的なご相談は消費者ホットライン（188）または、お近くの消費生活センターにご相談ください。

## 奈良県内の 特殊詐欺の発生状況

○令和5年度 2月末  
被害件数 41件  
被害額 約 6,860万円

奈良県警察本部の防犯情報紙「やまとの安全」より