

生衛ジャーナル

「広げよう 元気の輪、地域の輪」

2012年1月



C O N T E N T S

ふろんていあ	1
賑わい復活へ旅館組合団結 寺岡 紀江	
お店探訪	2～3
カラオケ、水中歩行訓練も 公衆浴場「太平湯」	
せいえい掲示板	4～5
◆震災復興支援のスタンプラリー	
♣レディー・カガ、HP 開設	
宝くじ ア・ラ・カルト	
◆お店の数が一番多いのは美容業、専門料理店が第2位	
厚生労働省から	6～7
生活衛生関係営業対策関連情報	
日本政策金融公庫（国民生活事業）から	8～9
◆融資制度拡充のご案内	
◆「事業者サポートマガジン」のご案内	
消費生活相談の現場から	10～11
インターネット通販トラブルと消費者庁の動向	
いつもかあさん、ときどきライター	12
学期末恒例！ 三者面談の恐怖	

原稿・情報をお寄せください

お店探訪

ユニークな経営、集客、地域活動などを行っている生衛業関係のお店をお知らせください。自薦・他薦を問いません。

その他、ご意見や提言

生衛業の開店・融資・経営などにまつわる成功・失敗談やエピソードなど。

投稿方法

郵送、Fax、E-mailで。郵便番号、住所、氏名（匿名希望の場合はその旨を）、電話番号などの連絡先を明記してください。

送り先

〒105-0004 東京都港区新橋6-8-2（全国生衛会館2階） 財団法人 全国生活衛生営業指導センター 生衛ジャーナル係
Tel : 03(5777)0341 Fax : 03(5777)0342 E-mail : zenkokucenter@seiei.or.jp

ふるんていあ

吉岡温泉旅館組合 女将の会 広報部
中島屋旅館 女将

てらおか のりえ
寺岡 紀江

吉岡温泉は、開湯以来1,000年以上続く温泉地です。鳥取市の中心部から約10km西にあり、近くには山陰海岸、鳥取砂丘、湖山池があります。以前は、湯治客や団体のお客様で賑わっていましたが、景気の悪化などで旅館の数も減ってしまいました。ほとんどの旅館が家族経営で、今までの経営方針から抜け出せず、細々と営業を続けているようなケースもありました（現在の組合員数は12軒）。

その後、2か所の足湯を作ったり、女将の会を立ち上げて月見会、落語会などのイベントを開催したりしましたが、単発でしたのでなかなか町の賑わいには結びつきませんでした。

そんな折、実際に宿泊している人など約600名を対象にアンケートを実施し、客観的に吉岡温泉を見て、お客様は何を求めているかを知ろうということになりました。

料理、おもてなし、料金の満足度が非常に高く、特に、おもてなしについては98%の方が満足と答えてくださいました。しかし、周辺マップがほしい、情報が少ない、といった意見もいただきました。町内の景観については様々で、静か、のどか、自然が多いといった肯定的なご意見のほか、暗い、統一感がない等のご指摘をいただきました。また、吉岡温泉からの情報発信がないというご意見が多く、散策ルートが必要とのご指摘もいただきました。

これらの感想、要望を踏まえて①町なみ景観の改善②インターネットによる情報の発信、を柱にして平成22年度より吉岡温泉の改善に取り組みました。



吉岡温泉の町なみ景観改善について話し合う関係者の皆さん

町なみ景観については町内の人、旅館組合員、郷土歴史家、景観の専門家などが一緒に町内を歩き、改善すべきところ、今のままでアピールしていったらいいところなどを地図上にまとめ、各方面のご協力によってガスのボンベを扉で覆ったり、外灯を新しくしていただいたりと、少しずつですが、改善されています。また、郷土史家のご協力をいただき、町内にある史跡を結ぶ散策ルートも4つ作りました。

インターネットによる情報発信ですが、吉岡温泉旅館組合で公式ホームページ (<http://yoshiokaonsen.com/>) をつくることができました。当温泉地の歴史と泉質を前面に出すことにし、散策コースも載せました。また、女将ブログ、地域の行事のページも設けました。各旅館紹介の写真撮りの際、料理の器、盛り付け方などをそれぞれの旅館で見直すことで意識が向上したのではないかと思います。

今まで単発に行ってきたイベントもホームページによっていつでも情報を発信できます。アクセス件数は、平成23年4月に月2,000件に達し、ほたる祭りを掲載した5月と6月に4,000件を越すなど少しずつ皆様に見ただけできるようになりました。女将ブログも現在6人の女将が書いています。

こうした一連の事業によって、当たり前すぎて気付かなかった吉岡の良いところも教えられました。そして吉岡温泉が少しずつですが底上げされてきたように思います。

これからも、当地をご訪問いただくお客様に満足いただける旅館と温泉地を目指してご意見をいただきながら、魅力の向上を目指して参りたいと考えています。

賑わい復活へ旅館組合団結

カラオケ、水中歩行訓練も

東京都内の公衆浴場の数は現在、最盛期の約3分の1。営業を続ける銭湯でも、「自分の代で終わり」「大がかりな修理が必要になったときは店じまい」などと話す経営者が少なからずいる。自宅に風呂がある生活が当たり前のようになった現在も、お客様の出入りが絶えず、活気に満ちた銭湯がある。地元の人々から親しまれている「大平湯」だ。

斜陽の影が濃い公衆浴場業の中にあって、「大平湯」のように地元の人たちから愛され、元気のいい営業がなぜ可能なのか。そこには、さまざまな知恵や工夫、努力があった。

経営者の吉田建典さんは、「大平湯」の2代目経営者。昭和40年に父親が開いた銭湯を、昭和60年に自らの意見やアイデアを盛り込んで建て直し、当時の足立区内にまだ3軒しかなかったという、コンピュータによる浴室の制御も導入した。さらに約10年前にも大改装、現在の「大平湯」のスタイルが確立された。店の名前もこの時変えた。それまでは「一平湯」だったが、「銭湯なんだから店の名称に人という字が入っていたほうがいい」とアドバイスする人がいて、「一」



「大平湯」の外観



経営者の吉田建典さん

の漢字に「人」をプラスした「大」にしたという。

入口は昔ながらの番台ではなく、フロント形式。自動ドアからフロントまで、段差らしい段差がないのは、バリアフリーを徹底しているせいだ。もちろん浴室内もバリアフリー。浴槽もまたいで入るのではなく、段差なく入れるようになっていて、まるで温泉のよう。富士山の絵の代わりに白を基調とした内風呂は、従来の銭湯のイメージをくつがえす、洗練された空間だ。

この内風呂、湯船には湯がなみなみと、あふれんばかりに注がれている。「その方が気持ちいいでしょう？ 1時間に1度、自動的にオーバーフローさせるのですが、その時はまさにかげ流し状態。遠くの温泉より近くの銭湯、それが私の主義です」と吉田さん。店の周辺2か所に計20台が収容できる駐車場を完備している。

男湯には露天風呂も備わっている。こちらは外気や風が火照りを抑えてくれるため、長風呂が好きな人にはとりわけ人気とのこと。女湯には露天風呂はなく、代わりにあるのが歩行湯。これは十年ほど前、奥様の清子さ



▲内風呂は男女共通のデザイン。白いタイルと柔らかな間接照明が清潔感と癒しを演出



男湯の露天風呂は玉砂利と蛇紋石、▶ 灯籠を思わせる照明で和の情緒いっぱい

公衆浴場「大平湯」

住所：東京都足立区青井6-21-3 代表者：吉田 建典さん 電話：03・3886・4564

んによる発案だそうだ。

「女の人は、風光明媚な景色が広がる露天風呂なら喜ばれるかもしれませんが、塀で囲まれた露天風呂となると、さほど歓迎していただけないだろうと思ったんです。開放感を出すために塀を低くすれば、今度はどこから見られないかと心配されますしね。昭和60年の改装当時、私は股関節が悪く、週に4回はプールで水中ウォーキングをしていました。そうすると股関節が楽になるんです。そこで女湯にはウォーキングができるお風呂を造ったらどうだろうと」

こう話す清子さんの読みは見事に的中し、歩行湯はまたたく間に人気となった。歩行湯は深さ90センチ、1往復すると14～15メートルの距離になる。毎月第3、または第4水曜日には足立区体協のインストラクターを雇って、正しいウォーキング法などを無料で教えてもらえるサービスも好評だ。

「元気な銭湯」の秘訣は、まだある。清潔感あふれる風呂でさっぱりした後は、飲み物や軽食が用意されたロビーで一休み。毎週金曜日の夜はカラオケを無料で提供、常連さんを中心に大いに盛り上がるからだ。公衆浴場を始める前はフレンチのレストランを都内で数軒経営していた経験があり、当時の大きな業務用冷蔵庫など、厨房の設備はよく整っており、衛生面でも保健所からほめられるほど。軽食メニューはラーメン、チャーハン、トーストなど。取材時は裏メニューが登場する日だったため、まぐろの刺身やところてんなど、通常メニューに載っていない料理を食べている人もいた。

カウンターで吉田さんが腕をふるう料理に舌鼓を打ち、生ビール片手に閉店までくつろぐ人も多いうから、「大平湯」は単なる銭湯ではなく、人々の交

流の場としても重宝されているのだ。

こうして、吉田さんは「毎日でも来たくなる銭湯」の理想を追求し続け、たくさんの人に愛される「大平湯」を築き上げた。後継者がいない、あるいは店の老朽

化などの理由から店を閉じる銭湯がある中、吉田さん夫婦には、風呂場の掃除などの裏方仕事を一手に引き受けてくれている頼もしい息子さんもいる（他にフロント2名、風呂掃除1名のアルバイト計3名）。

この先も「大平湯」は地元の人々の心と体をあたためてくれる、そんな場所であり続けることだろう。



女湯の歩行湯は水中照明で幻想的な雰囲気



毎週金曜日はカラオケ無料。風呂上がり、ロビーの一画でカラオケを楽しむお客様たち

◆震災復興支援のスタンプラリー

県内526のそば店をつくる埼玉県麺類業生活衛生同業組合（山本好男理事長）が昨年10月1日から今年2月29日まで、「東日本大震災復興支援そばスタンプラリー」を展開している。ラリーに参加するお客様が5店舗（同じ店舗は不可）のスタンプを集めるごとに、同組合から被災地へ義援金が送られる仕組みで、業界の活性化につなげる狙いもある。

スタンプラリーの台紙は各店で配布。食事ごとに台紙にスタンプが押され、規定数を集めた先着1,000人が、「500円分の食事券」の受け取りか、「義援金500円分の寄託」のいずれかを選択できる。参加者が食事券を選んだ場合でも、食事券を利用された各店の負担で、100円が義援金に回る仕組みになっている。1月16日現在、食事券希望が235件、義援金希望が77件となっている。

山本理事長は「被災した同業者もおり、被災した人たちを少しでも支援したいと、このキャンペーン

を始めました。そばを食べるお客さんも増えてくれればありがたい」と話している。

問い合わせは同組合（電話048・862・1902）へ。



キャンペーン参加店には目印となる「のぼり旗」が掲げられている

♣レディー・カガ、HP開設

加賀温泉郷（加賀、小松市）の旅館や商店などで働く女性たちが「レディー・カガ」を名乗って観光客誘致に活躍、全国的な注目を浴びているが、その公式ホームページ（HP）＝写真＝が開設された。

「レディー・カガ」は、米人気歌手・レディー・ガガの名前をもじって温泉街をPRする動画を動画投稿サイトで公開したところ、アクセス件数は22万回以上（1月5日現在）を数えた。HPは「レディー・カガ」の活動を紹介するのが狙いで、石川県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部加賀支部が運営している。

HPでは動画のほか、「レディー・カガ」に登録された女性たちがブログやツイッターに投稿したメッセージも掲載されている。さらには「『レディー・カガ』に会えるお店」のコーナーも設け、「レディー・カガ」のメンバーが働く旅館や商店を掲載

して、おしゃれ浴衣の貸出無料サービスや地元スイーツプレゼントなど、訪れた際の特典も紹介している。

同支部の^{よろずや}萬谷浩幸支部長は「HPを見た人が『レディー・カガ』と、加賀温泉郷でのおもてなしに魅力を感じ、実際に足を運んでらえればうれしい」と話している。

HPのアドレス＝<http://ladykaga.me/>



せいえい 掲示板

宝くじ ア・ラ・カルト

活躍する広報車「宝くじ号」

昭和58年、(財)日本宝くじ協会が宝くじの普及PRのため製作した「宝くじ号」=写真=は、東京都内を巡回し宝くじの発売案内をはじめとするさまざまな普及宣伝活動にあっています。

また、売り場の少ない郊外団地などでは、地域の人々へのサービスのために、宝くじの販売



や当せん金の支払いも行っています。そのため、車には売り場が組み込まれ、「オ

ートチェッカー92号」(当せん番号自動照合機)の設備があります。また、放送設備、テレビ・ビデオなどの宣伝広報用の設備も備えています。いくつかのコースを巡回し、宝くじ抽せん会、地域の催しなどにも積極的に参加して、宝くじのPRに忙しく活躍しています。

60年には、大阪にも「宝くじ号」を配備し、近畿地区を巡回して、宝くじの発売案内などの普及宣伝活動にあっています。

(財団法人日本宝くじ協会ホームページ=<http://www.jla-takarakuji.or.jp/>から)

◆お店の数が一番多いのは美容業、 専門料理店が第2位 ～地域を支える生衛業は後継者問題が課題～

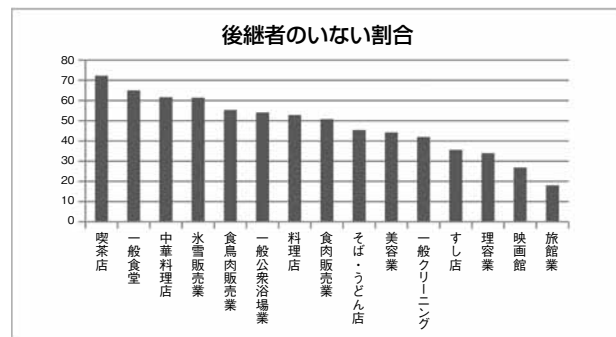
コンビニは、私たちの街のあちこちに、ロードサイドに本当にたくさんのお店を見かけます。全国で一番お店の数が多いのではと思って調べたら、コンビニなどの「その他の飲食料品小売業」は全国で4番目、約15万1000店舗で、一番ではありません。

一番多いのは「美容業」で約17万6000店舗。第2位は日本料理・中華料理・ラーメン・焼肉などの「専門料理店」です。そして、「酒場・ビヤホール」(第

5位)、「バー・キャバレー・ナイトクラブ」(第6位)、「理容業」(第8位)と続き、ベストテンに生衛業が5業種も入っています。このように、地域における事業所の数を比べますと、大変多くの生衛業のお店があり、生衛業が地域住民にとってなくてはならない産業であることがわかります。

その生衛業の経営上の課題の一つが、後継者問題です。後継者の有無についてみますと、喫茶店や、一般食堂、中華料理店で後継者のいない比率が高くなっています。

図 後継者のいない割合 生衛業種ランキング



資料出所：厚生労働省「生活衛生営業経営実態調査」(平成17年度～21年度)

(全国生活衛生営業指導センター 桑原廣美)

表 事業所数上位10位の産業 (平成21年)

順位	産業 (小分類)	事業所数
1	美容業	176,157
2	専門料理店	169,209
3	貸家業、貸間業	167,448
4	その他の飲食料品小売業 (注1)	151,465
5	酒場、ビヤホール	140,661
6	バー、キャバレー、ナイトクラブ	126,866
7	他に分類されない小売業	118,309
8	理容業	111,950
9	自動車小売業	90,629
10	医薬品・化粧品小売業	88,319

注1：コンビニエンスストアなど

資料出所：平成21年経済センサス基礎調査、産業小分類別結果

生活衛生関係営業対策関連情報

平成24年度予算政府案は、昨年末の12月24日に閣議決定されましたが、このうちの生衛業対策に係る予算案等の概要について、厚生労働省から公表されましたのでお知らせいたします。

平成24年度生衛業対策予算案の策定に当たっては、昨年度に続き大変厳しい状況にあるなか、生活衛生関係営業対策事業費補助金については、対前年度10%増の7億9千7百万円の予算を確保するとともに、「被災した生活衛生関係営業業者への支援（復興庁計上）」を盛り込むことができました。

生衛業界の皆様方には、多大なご支援を賜り、紙面を借りて厚くお礼申し上げます。

一般会計

2,416百万円

I 生活衛生営業対策

地域に密着しつつ零細で、後継者確保・大型チェーン店の進出など種々の衛生課題に直面する生活衛生関係営業業者の活性化を図るため、全国生活衛生営業指導センターのシンクタンク機能の強化を図るとともに、組合・連合会の先駆的取組を支援する。

また、平成23年度東日本大震災により被災した営業業者の営業再開を支援し、被災営業業者による被災地復興を進める。

○生活衛生関係営業対策事業費補助金

797百万円

<全国生活衛生営業指導センターへの補助>

135百万円

- ・シンクタンク機能の強化

<都道府県生活衛生営業指導センター事業>

455百万円

- ・後継者育成支援や効果的な相談・指導等の推進

<連合会、組合への直接補助> 207百万円

- ・衛生対策・復興事業の支援を強化

復興特別会計 ※復興庁一括計上 135百万円

○被災した生活衛生関係営業業者への支援

II 株式会社日本政策金融公庫補給金

1,587百万円 (1,532百万円)

株式会社日本政策金融公庫の生活衛生資金貸付業務に係る補給金

日本政策金融公庫(生活衛生資金貸付)

1. 貸付計画額

1,150億円 (23年度1,200億円)

2. 貸付制度の改善

- ・「振興事業促進支援融資制度」の取扱期間の延長
- ・飲食店営業、喫茶店営業、食肉・食鳥肉販売業、氷雪販売業、旅館業にかかる特別利率適用設備に「発電設備」を追加
- ・全業種に省エネルギー設備として「ヒートポンプ方式熱源装置」を追加（一般貸付・振興貸付）
- ・生活衛生関係営業経営改善資金特別貸付の拡充措置の延長及び条件緩和
- ・受動喫煙防止資金の取扱延長
- ・東日本大震災復興特別貸付の取扱延長等

平成24年度生活衛生課関係予算(案)等の概要

〔平成23年12月24日〕
厚生労働省健康局
生活衛生課

予 算	24年度予算額(案) [23年度予算額]
1. 生活衛生営業対策	956百万円 [748百万円]
(1) 生活衛生関係営業対策事業費補助金	797百万円 [724百万円]
<p>全国生活衛生営業指導センターのシンクタンク機能の強化を図るとともに、生活衛生同業組合及び連合会の行う衛生対策、振興事業の支援を強化する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国生活衛生営業指導センター ・都道府県生活衛生営業指導センター ・生活衛生同業組合、連合会 <p style="margin-left: 20px;">⑨ 生衛業経営状況実態調査</p> <p style="margin-left: 20px;">⑨ 災害時危機管理事業</p>		
	135百万円 [101百万円]
	455百万円 [436百万円]
	207百万円 [188百万円]
(2) 被災した生活衛生関係業者への支援【復旧・復興】	(復興庁一括計上) 135百万円 [0百万円]
<p>店舗等の再建が困難な被災した生活衛生関係業者の復興を支援するために、仮設クリーニング工場の設置などを支援することにより、業者の自立を支援する。※23年度補正で233百万円計上</p>		
(3) その他	24百万円 [24百万円]
⑨ 環境衛生監視員研修	1.5百万円 [0百万円]
2. 株式会社日本政策金融公庫補給金	1,587百万円 [1,532百万円]
<p>株式会社日本政策金融公庫の生活衛生資金貸付業務に係る補給金 ※ 裁量の経費としての取扱を改め、非裁量の経費(義務的経費)とすることについて認められた。</p>		
3. 建築物等環境衛生対策	9百万円 [9百万円]
日本政策金融公庫融資(生活衛生資金貸付)		
1. 貸付計画額	1,150億円 [1,200億円]
2. 貸付制度の改善		
<p>(1) 振興事業促進支援融資制度(平成23年度に創設)の延長等</p> <p>(2) 特別利率適用施設設備の拡充等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発電設備(飲食店営業、喫茶店営業、食肉販売業、食鳥肉販売業、氷雪販売業、旅館業) ・省エネルギー設備にヒートポンプ方式熱源装置を追加 <p>(3) 生活衛生経営改善貸付の条件緩和</p>		
税制改正		
1. 生活衛生同業組合等が設置する共同利用施設に係る特別償却制度の適用期限の延長〔法人税〕	生活衛生同業組合等が設置する共同利用施設に係る特別償却措置の適用期限を1年延長	
2. 公害防止用設備に係る特別償却制度の適用期限の延長〔所得税・法人税〕	フッ素系溶剤を使用するドライクリーニング機又は活性炭吸着回収装置内蔵型のテトラクロロエチレン溶剤を使用するドライクリーニング機を新増設した場合に、取得価額の8%の特別償却を認める特例措置(平成23年度改正)の適用期限を2年延長	
3. 公害防止用設備に係る課税標準の特例措置の拡充〔固定資産税〕	活性炭吸着回収装置又は活性炭吸着回収装置内蔵型のドライクリーニング機に係る固定資産税の課税標準を軽減する特例措置について、活性炭吸着回収装置を対象から外し、フッ素系溶剤を使用するドライクリーニング機を対象に追加し、課税標準を価格の2分の1(現行3分の1)にした上で、適用期限を2年延長	
4. ホテル・旅館の建物に係る固定資産税評価の見直し〔固定資産税〕	観光立国の観点から重要な役割を果たすホテル・旅館の用に供する家屋に係る固定資産税評価について、現在実施されている実態調査等の結果を踏まえ、家屋類型間の減価状況のバランスも考慮の上、見体的な検討を進め、平成27年度の評価替えにおいて対応	

日本政策金融公庫（国民生活事業）から

◆融資制度拡充のご案内

平成 23 年度第 3 次補正予算の成立に伴い、生活衛生貸付の融資制度を拡充しましたので、主な内容についてご案内します。

■設備資金の利率引下げ

設備資金については、融資後 2 年間、適用利率から 0.5% 引き下げとなります。

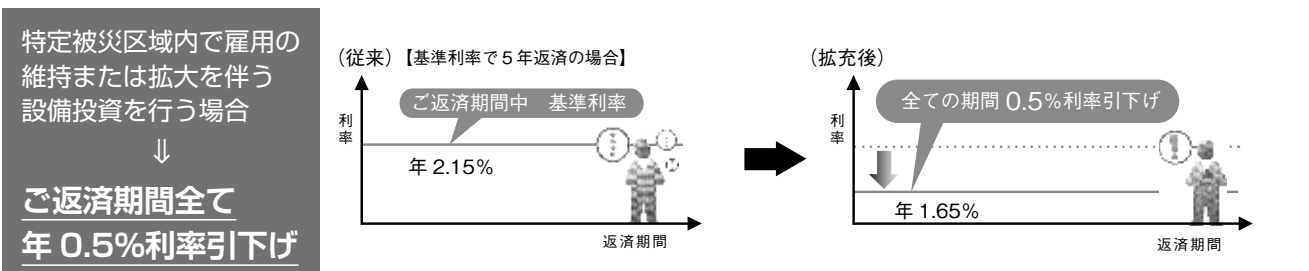
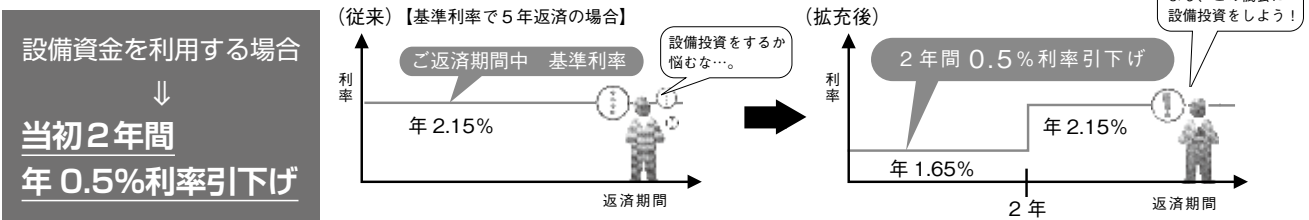
なお、特定被災区域（注）において設備投資を実施し、雇用の維持又は雇用の拡大を図る場合は、全融資期間、適用利率から 0.5% 引き下げとなります。

（注）東日本大震災に対処するための特別の財政援助及び助成に関する法律（平成 23 年 5 月 2 日法律第 40 号）第 2 条第 3 項に定める特定被災区域（岩手、宮城、福島は全域。青森、茨城、栃木、埼玉、千葉、新潟、長野の 7 県は一部）

■生活衛生セーフティネット貸付（経営環境変化資金）が拡充（運転資金）

社会的、経済的環境の変化等により、売上が減少するなど業況が悪化している方について、基準利率から最大 0.5% 引き下げとなります。

■設備資金の利率引下げ



振興計画の実施、雇用創出、環境対策などの設備投資を行う場合は、お使いみち等により特別利率がご利用いただけます。

- 【借入当初 2 年間の利率】（従来）（拡充後）
- ◆ 特別利率 C の場合 年 1.25% ~ ⇒ 年 0.75% ~
 - ◆ 特別利率 B の場合 年 1.50% ~ ⇒ 年 1.00% ~

※ 適用対象には条件があります。

■生活衛生セーフティネット貸付が拡充

適用される利率（運転資金）

- ① 業況が特に悪化している方（運転資金）
・・・ 年 0.3% 引下げ
- ② 雇用の維持・拡大を図る方（運転資金）
・・・ 年 0.2% 引下げ
- ③ 上記の 2 項目に該当する方
・・・ 年 0.5% 引下げ

おまとめ融資

日本公庫 国民生活事業のお借入残高を一本化する「おまとめ融資」を取扱っています。
「おまとめ融資」のご利用により、返済計画が立てやすくなり、月々の返済負担の軽減にもなります。
※生活衛生貸付以外のお借入残高は一本化することができません。
※お借入残高や新たなお借入の金額、ご返済期間によっては元金返済負担が軽減されない場合があります。

生活衛生セーフティネット貸付（経営環境変化資金）（運転資金）

ご利用いただける方	ご融資額	ご返済期間	利率（年利）
社会的、経済的環境の変化等により、売上が減少するなど業況が悪化している方等	5,700 万円以内	運転 8 年以内	1.65 ~ 3.00 %

（注）お申込の際は、「振興事業に係る資金証明書」が必要となります。

※利率は平成 23 年 12 月 9 日現在のものです。※ご返済期間等によって異なる金利が適用されます。
※担保や保証人については、お客さまのご要望に弾力的に対応します。
※金利は金融情勢によって変動いたしますので、お借入金利は、記載されている金利とは異なる場合がございます。
※審査の結果、お客さまのご希望に沿えないことがあります。
※平成 23 年度第 3 次補正予算成立に伴う融資制度の拡充の詳細は、日本政策金融公庫ホームページをご覧ください。

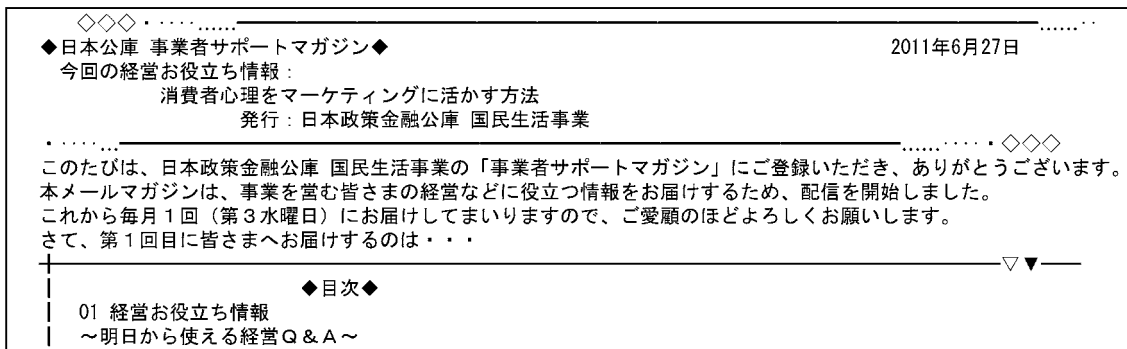
◆「事業者サポートマガジン」のご案内

「事業者サポートマガジン」は、日本政策金融公庫 国民生活事業がお届けする「事業者向けメールマガジン配信サービス」です。事業を営む皆さまに、月1回（第3水曜日）、経営に役立つ情報や公庫からのお知らせをお届けします。

■事業者サポートマガジンのコンテンツ

- 経営ノウハウ情報
さまざまな分野の専門家による経営に役立つ情報をお届けします。
- 公庫の各種調査結果
小企業や生活衛生関係営業の景気動向等調査など、公庫の各種調査結果をご紹介します。
- 公庫（国民生活事業）からのお知らせ
各地域で開催されているセミナー・イベント情報や公庫の融資制度などをご案内します。

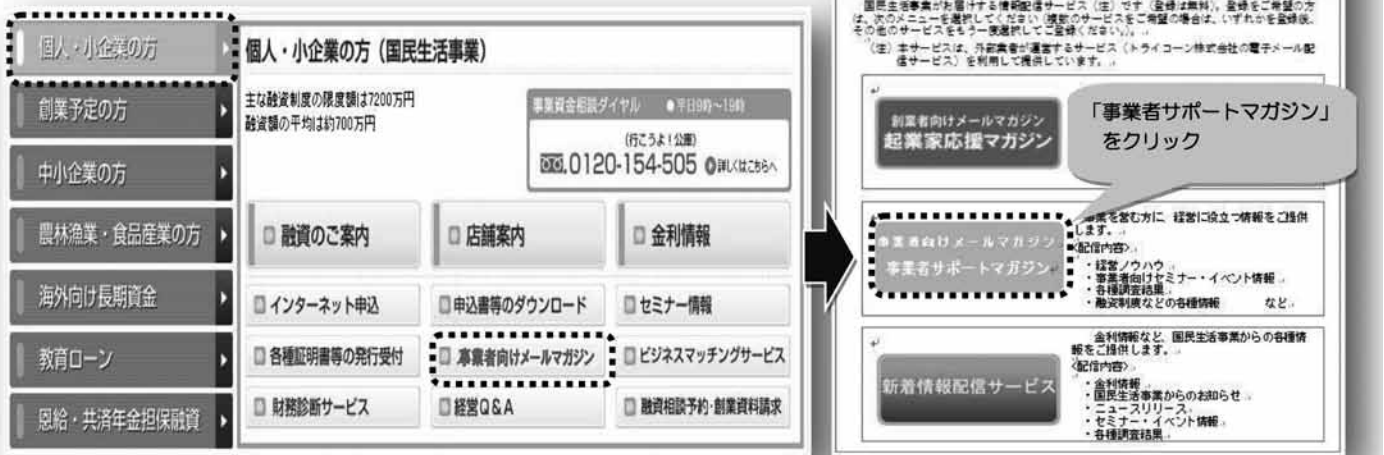
【配信イメージ】



■事業者サポートマガジンのご登録方法（登録無料）

ご登録は、次のとおりアクセス

- ① 日本公庫トップページ (<http://www.jfc.go.jp>) にアクセス
- ② 「個人・小企業の方」をクリック
- ③ 「事業者向けメールマガジン」をクリック



▲日本公庫ホームページトップページ

事業者サポートマガジンのほか、次のサービスもお取り扱いしています

- ・ビジネスマッチングゲート
公庫HP上でのビジネスパートナー探しの場所をご提供します。
- ・財務診断コーナー
決算書の財務データ入力で、主な財務指標の推移の確認や業界平均値との比較ができます。
- ・SWOT分析
SWOT分析サービスにて、企業の強み・弱みなど分析し、ご提供します。

インターネット通販トラブルと消費者庁の動向

〈(株)全国消費生活相談員協会 消費生活専門相談員 増田 悦子〉

2008年12月、割賦販売法が改正され、個別クレジットの仕組みを利用した悪質商法を規制した結果、それまで相談の多数を占めていた個別クレジット契約の相談が激減し、クレジットカードを利用した取引の相談に移行しました。同時に、悪質商法とは別に、通常の消費者契約に関する相談が増え、中でもインターネットを利用した取引に関する相談が目立ちます。

インターネット通販は、許認可の必要もなく、店舗を設けたり、カタログ冊子を作成したりの経費をかけずに行うことができるため、小規模の事業者が容易に参入できます。また、小規模の事業者や事業の実績が少ない事業者は、クレジットカード会社と加盟店契約を結んで決済システムを利用することは困難ですが、決済代行業者がクレジットカード会社との間を取り持つことでクレジットカード決済システムを利用することができるようになってきました。そのため、インターネット通販では事業者の規模に関係なくクレジットカードが利用でき、消費者の利便性、信用性を高めています。

インターネット通販は、今や私たちの日常に欠かせない取引形態ですが、法的な整備が不十分であるだけでなく、事業者のネット上の表示が不十分なために誤解を招いたり、利用する側の消費者の知識が不足したり、またネット利用が不慣れであるために確認が不足していたりで、相談が多数寄せられています。

《事例1 返品特約》

ブーツをインターネット通販で申込み、未使用なら返品できると記載があったので安心してました。商品は届いたが、色や素材が思っていたものと違っていたので、返品するとメールで通知し、ブーツも返品した。しかし、カードに請

求があがっていることがわかった。クレジットカード会社からはとりあえず払ってほしいと言われている。

インターネット通販は通信販売として、特定商取引法で規制されています。通信販売にはクーリング・オフの適用はありませんが、販売会社が返品を受け付けるかどうか、返品特約を記載する義務があります。もし返品特約の記載がない場合には、商品到着から8日間は返品ができることになっています。パソコン画面はメーカーによって画質や色に違いがありますし、携帯電話の小さい画面では商品の説明も不十分です。そのため届いてから、イメージが違っていた、写真や表示と全く異なるものが届いたなどもよくあります。事例のように、返品を受け付けると記載があっても適切な処理がされないこともあります。

《事例2 修理が必要な商品》

女性用ウォーキングシューズをネット通販で申込んだ。届いてからしばらくして履いたところ、すぐに縫い目がほつれてしまった。修理か交換を依頼したが、商品到着後8日以内のものしか対応しないという。

商品に瑕疵があっても責任を負わない場合には、返品特約とは別に明記することになっています。そのため、民法上では当然に修理要求ができるケースであっても、申し出期間を短期間に制限するなど、消費者に一方的に不利な条件の場合もあり、解決が困難です。商品が届いたらすぐに確認することが必要です。

《事例3 偽ブランドバック》

並行輸入し店舗を持たずに販売するので格安であるという販売店のサイトで、バックを申込

み、カード決済をした。届いた商品は、包装もひどく、誰が見ても偽物とわかる。中国から送られてきていることも不審である。販売店にメールで苦情を伝えたが返信がなく、住所も電話番号も記載がない。

あちこちのサイトを検索して、より安い商品を探すことがありますが、ネット上では偽ブランド品が横行しています。市場価格よりあまりにも安い場合は疑ったほうがよいでしょう。被害にあうだけでなく、たとえ知らなかったとしても、偽ブランドを輸入することは、関税法違反になります。

《事例4 共同購入サイト》

共同購入サイトで、通常1万5千円の温泉旅館が半額で利用できるというクーポンを購入した。利用したところ、露天風呂の温度が低く入れず、料理も粗末なもので通常価格1万5千円とはとても思えない。

共同購入サイトは急激に利用者が増え、それに伴って相談も増加しています。事例のように広告と違うサービスだった、エステサービスのクーポンを利用したら別の高額な契約を勧められた、施術が未熟で危害が発生したなどの苦情です。交渉先は、クーポンを発行している共同購入サイトか、実際のサービス提供会社かという問題もあり、簡単には解決できません。

《消費者庁の動向》

消費者庁では、2010年9月にインターネット消費者取引研究会を立ち上げ、翌年3月までに6回の研究会を開催しました。インターネット取引における問題点について検討を重ね、特にクレジット関係業者である決済代行業者の法的整備が不十分であることを踏まえ、決済代行業

者の登録制度を作りました。しかし、登録している業者は少なく、実質的な効果が発揮されているとは言えません。

2011年2月には、共同購入サイトでおせちのクーポンを販売した業者に対して、優良誤認、有利誤認であるとして、景品表示法に基づいて措置命令を行い、共同購入サイトへも景品表示法違反を惹起することがないように措置を求めました。

さらに4月からは新たにインターネット消費者取引連絡会を立ち上げ、現在、表示等の問題について検討を続けています。

また、海外の事業者との交渉が困難であることを受け、消費者庁越境消費者センター（CCJ）を試験的に設立し、現在多数の相談を受け付けています。

《終わりに》

今やなくてはならないインターネット通販です。被害の増加に迅速に対応するよう、今後の消費者庁に期待したいと思います。しかし、規制するだけでは被害はなくなりません。販売会社の所在や規模、信用性を確認することは困難であり、販売会社と連絡がつかなくなるようなケースでは、被害回復はできません。インターネット通販をする際には、すでに信頼が確認できている販売会社を選ぶことが第一ですが、最低限、販売会社の住所、連絡先、返品特約を確認しましょう。よく知らない販売会社で、現金での支払い方法しかない場合には、まず注意が必要です。万が一トラブルになってしまった場合は、なるべく早く消費生活センターへご相談ください。

いつもかあさん、ときどきライター



学期末恒例!

三者面談の恐怖

がいている姿は、残念

ながら「へたれキャラ」

なのだが…。次男は我

が家の愛犬を溺愛して

「イクメン」ぶりを発

揮しているし、動物園

の飼育員かサーカスの

猛獣使いはどうだろうとひ

そかに思っていた私である

が、あまりの落差に愕然。

次男の本気度を確かめる

間もなく、最後に高2の長

男、そろそろ私もお疲れだ。

着席するや否や「この間の

模試やけど」と切り出す先

生の声はやけに低く、ドス

がきいている。「こ

の点は、何でや?」

そりゃあ先生、あれ

だけ遊んでれば当然

ですよと、これは私

の心の叫び。ただで

さえ声のかすれている

高校生男子が、自

分に都合の悪い話題

で明瞭に発声するはずもなく、息子もこ

り返すばかり。
要するに、先生「もっと真剣に勉強しろ、親も注意しろ」、息子「はいはいはいはい、あくだるっ」、私「すみません」という、4行で済むやり取りが、15分間にわたってぼそぼそ続く、家庭訪問以上に、メンドクサイ以外の何ものでもない。でもこの状況、やっぱ一番メンドクサイのは先生だろうなあ。ごめんなさい。
(フリーライター 佐藤 カラル)

小学校で最もメンドクサイ行事が家庭訪問である事に異論を唱える人はないだろう。ただし、これがないと決して徹底的に掃除をしないグータラ主婦には、ありがたい機会であるとも言える。中学校以上となると、これに代わるのが三者面談である。

昨年の学期末、三者面談初体験の中1の娘。当たり障りのない内容にほっとして帰りかけると、廊下で学年主任の先生(温厚な男性)が「この間、佐藤さんに付き合ってたと言われました：(苦笑&汗)」。父親と同年齢の先生と交際して、どう見ても先生を犯罪者にしてしまう行為だ。本人は「もう先生、冗談やしい〜(て

へっ)」と涼しい顔。娘を叱りつつ、ひたすら頭を下げつつ、先生のまんざらでもない表情を見逃さなかった私である。

中3の次男は進路を決める大事な時期である。各自が将来なりたい仕事について調べたレポートが貼り出されていた。必要な資格を事細かく調べたものや、イラスト付きのものなど力作が並ぶ中、やけに空欄が目立つ次男のなりたいたい職業は「プロレスラー」。必要な資格・能力の欄には「痛みに耐える力」とある。担任の先生は「本人のキャラに合っていると思いますよ」とにっこり。家で兄に技をかけられて「おがあざくん、だくずくげくで」と、も



“巣穴で冬眠中”の我が家の愛犬ミミ

都道府県生活衛生営業指導センター一覧

H24.1.1 現在

北海道	011-615-2112	東京都	03-3445-8751	滋賀県	077-524-2311	香川県	087-862-3334
青森県	017-722-7002	神奈川県	045-212-1102	京都府	075-722-2051	愛媛県	089-924-3305
岩手県	019-624-6642	新潟県	025-283-5900	大阪府	06-6943-5603	高知県	088-872-4124
宮城県	022-343-8763	富山県	076-442-0285	兵庫県	078-361-8097	福岡県	092-651-5115
秋田県	018-835-0020	石川県	076-262-7776	奈良県	0742-33-3140	佐賀県	0952-25-1432
山形県	023-623-4323	福井県	0776-25-2064	和歌山県	073-431-0657	長崎県	095-824-6329
福島県	024-525-4085	山梨県	055-232-1071	鳥取県	0857-29-8590	熊本県	096-362-3061
茨城県	029-225-6603	長野県	026-235-3612	島根県	0852-26-0651	大分県	097-537-4858
栃木県	028-625-2660	岐阜県	058-216-3670	岡山県	086-222-3598	宮崎県	0985-25-1466
群馬県	027-224-1809	静岡県	054-272-7396	広島県	082-532-1200	鹿児島	099-222-8332
埼玉県	048-863-1873	愛知県	052-953-7443	山口県	083-928-7512	沖縄県	098-891-8960
千葉県	043-307-8272	三重県	059-225-4181	徳島県	088-623-7400		

(財)全国生活衛生営業指導センター賛助会員

(50音順、1月25日現在)

アフラック (アメリカンファミリー生命保険会社)

〒163-0456
東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル

株式会社太陽美術

〒135-0024
東京都江東区清澄2-7-11

株式会社ダイワサービス

〒550-0011
大阪市西区阿波座1-5-16 大和ビル

株式会社トーコン・システムサービス

〒113-0033
東京都文京区本郷1-18-6 トーコンビル

アフラック募集代理店(特別)

株式会社ユニバーサルファミリー

〒164-0012
東京都中野区本町4-45-9 ユニバーサルビル

芝サン陽印刷株式会社

〒104-0033
東京都中央区新川1-22-13

社団法人日本サウナ・スパ協会

〒102-0074
東京都千代田区九段南4-8-30 アルス市ヶ谷907

菅原印刷株式会社

〒111-0051
東京都台東区蔵前3-15-1

タカラベルモント株式会社

〒107-0052
東京都港区赤坂7-1-19 タカラ椅子会館内

日本ハム株式会社

〒141-6014
東京都品川区大崎2-1-1

生衛ジャーナル

1月号 平成24年1月発行 通巻401号

■編集・発行 財団法人 全国生活衛生営業指導センター 編集長 小宮山 健彦 編集主幹 坂崎 登
〒105-0004 東京都港区新橋6-8-2 (全国生衛会館2階) TEL 03(5777)0341 FAX 03(5777)0342

■制作 菅原印刷株式会社
〒111-0051 東京都台東区蔵前3-15-1 エスピービル TEL 03(5687)2211 FAX 03(5687)2310
<http://www.sugawara-p.co.jp> E-mail: journal@sugawara-p.co.jp

本誌に掲載した論文などで、意見にわたる部分は、それぞれ筆者の個人的見解であることをお断りします。

宝くじは、
地方自治体の公共事業等に
幅広く使われています。

NEW!

ワクワク、
続々。



宝くじの収益金は、
病院や検診車、図書館や動物園、
災害に強い街づくり、
緑あふれる公園、美術館など、
皆様の暮らしに役立てられています。

財団法人 日本宝くじ協会