

国民生活
センター

グローバル化に対応、相談体制強化

特集
企画

訪日観光客消費者ホットライン

消費者被害救済へ研究成果反映

国民生活センターは来年二〇二〇年に創立五十周年を迎える。消費者施策の実施機関として半世紀の歴史を持つ。今年は年間三千万人の訪日観光客向け消費者トラブル対応、立担保実施機関として特定適格消費者団体への支援活動など重要な取組も目白押し。裾野拡大の消費者問題だが、日常的な相談・情報発信・テスト業務などに加えて、同センター機能発揮には消費者からの期待も大きい。五十周年を前に国民生活センターはどう対応していくのか。松本恒雄理事長に方針・展望をインタビューした。

来年創立50周年に



松本恒雄理事長

◎インタビューでは大きくは三点を尋ねた。①「訪日観光客消費者ホットライン」設置と今後の展望、②消費者被害救済のあり方などに関する各国消費者政策の比較研究、③徳島県での活動・展望などだ。

松本理事長は「いずれも当センターとしての重要な取組課題。手探り状態の課題もあるがやることはやっていた」とし、積極的な展開を表明している。

◎年間三千万人対象「ホットライン」スタート

国民生活センターは昨年十二月三日から訪日観光客を対象にした「消費者ホットライン」をスタートさせた。海外からの観光客は年間三千万人。この数は二〇二〇年の東京オリンピック

海外連携活動も推進

仕組は、通訳サービス会社を仲介した「三者間相談システム」です。訪日観光客がトラブルにあったときはホットライン（〇三―五四九―〇九〇六）に電話をしていただき、通訳サービス会社が応答し、相談者の使用言語を認識して、その言語の通訳ができる通訳者が国民生活センターに転送する。転送を受けた当センターで相談担当者が応答し、通訳者を介して相談

者からトラブル内容を聞き取り、アドバイスなどを伝える、というものです。

対応外国語は日本では使われる頻度を考慮して、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語。今後のホットライン運用実態を勘案しながら他の言語への適用拡大も検討していきます。

受け付けるトラブル例としては旅行時の商品の購入、飲食、宿泊、交通機関の利用などに伴う相談です。「商品を購入したが壊れていた」「飲食店で著しく高額な請求があった」「レストランで高額な修理代を請求された」「ホテルの部屋が予約内容と違っていた」などが想定されます。

一番の課題は相談窓口の社会的な周知。当センターホームページ、各言語を使用した紹介リーフレットの作成と配布、関係機関への協力連携の要請などにも継続的に取り組まれます。また、今後は、窓口へ寄せられた相談をしっかりと分析して、訪日観光客向けの注意喚起を行うほか、関係機関とも情報共有し、被害の

予防に役立てていくことも重要な課題となります。

さらに、長期滞在される方々や、留学生の方々への被害救済への救済と抑止について日本と海外諸国とでは行政の関与のあり方、行政の役割に大きな違いがあることが指摘されました。日本の制度をより実効性高いものとするために、これらの研究成果をどう活かすか、今後も検討を続けてまいります。

◎徳島県証フィールドを活用、商品テスト実施

当センターは徳島県を実証フィールドとして活用した先駆的な商品テストも実施しています。

昨年は地震による貯湯タンク転倒防止に向けた「一報告書」をまとめた。現在「錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査」に取り組んでいます。使用中の健康食品に関する品質調査です。これらテスト結果の全国的活用を働きかけてまいります。

国民生活センターは来年創立五十周年を迎えます。記念誌の発行などを考えていますが、その前年となる今年も、より積極的な事業推進をめざしたいと考えています。(談)

ポッカサッポロフード&ビレッジ株式会社

おいしい! があろ pokka Sapporo

〒460-0008 名古屋市中区栄三二二七 SAKAE PLACE フリーダイヤル 0120-885547

お客様相談室

全葬連葬祭サービスガイドライン 遵守宣言



このマークの事業所は
信頼できる葬儀社です

ご葬儀に関するお問い合わせは、
右記組合までお気軽にご連絡ください。

北海道葬祭業協同組合	011-532-5000	京都中央葬祭業協同組合	075-253-0850
岩手県葬祭業協同組合	017-765-6635	大阪葬祭業協同組合	06-6768-0042
岩手県葬祭業協同組合	019-656-0244	大阪府葬祭業協同組合	06-4305-7424
宮城県葬祭業協同組合	022-299-3271	北摂葬祭業協同組合	06-6853-6171
秋田県葬祭業協同組合	0187-86-3530	奈良県葬祭業協同組合	0745-22-8755
山形県葬祭業協同組合	0237-42-4101	きのくに葬祭業協同組合	0737-52-6788
福島県葬祭業協同組合	0248-22-5231	阪神葬祭業協同組合	06-6434-3327
新潟県葬祭業協同組合	025-247-2511	神戸葬祭業協同組合	078-851-2392
新潟県葬祭業協同組合	0266-41-0463	鳥取県葬祭業協同組合	0858-23-2011
茨城県中央葬祭業協同組合	0296-75-4066	岡山県葬祭業協同組合	086-224-7131
栃木県葬祭業協同組合	0287-96-3166	岡山県豊後葬祭業協同組合	086-429-1217
群馬県葬祭業協同組合	0277-76-0001	広島県葬祭業協同組合	082-879-4949
埼玉葬祭業協同組合	048-834-6511	鳥取県葬祭業協同組合	0853-23-6002
千葉中央葬祭業協同組合	043-224-4454	山口県葬祭業協同組合	083-223-4440
東京葬祭業協同組合	03-3941-4291	徳島県中央葬祭業協同組合	088-622-6384
山手葬祭業協同組合	03-3302-1710	香川県葬祭業協同組合	087-833-7124
東京都葬祭業協同組合	03-3313-4081	愛媛県葬祭業協同組合	089-961-4592
東京多摩葬祭業協同組合	0422-49-0001	高知県葬祭業協同組合	088-875-7200
八王子葬祭業協同組合	042-622-2711	福岡県葬祭業協同組合	092-918-1555
神奈川県葬祭業協同組合	045-721-8607	北九州通葬祭業協同組合	093-761-2612
山梨県葬祭業協同組合	055-235-5000	佐賀県葬祭業協同組合	0955-73-1122
静岡県葬祭業協同組合	054-252-2495	長崎県葬祭業協同組合	0957-53-5175
富山県葬祭業協同組合	0766-52-8111	熊本県葬祭業協同組合	0966-22-4044
石川県葬祭業協同組合	076-232-1311	大分県葬祭業協同組合	097-535-1742
福井県葬祭業協同組合	0776-54-0960	宮崎県葬祭業協同組合	0985-50-5202
岐阜県葬祭業協同組合	0575-22-3254	鹿児島県葬祭業協同組合	099-261-7420
名古屋葬祭業協同組合	052-241-0658	沖縄県葬祭業協同組合	098-888-1018
愛知県葬祭業協同組合	0586-24-0948		
三重県葬祭業協同組合	0598-25-2137		
滋賀県葬祭業協同組合	0749-22-5000		

お葬式は、安心と信頼の全葬連加盟店へ



経済産業大臣認可 全日本葬祭業協同組合連合会 <ホームページ> <http://www.zensoren.or.jp>

全葬連

検索

安心・納得できる葬儀へ

特集 企画



信頼マークが目安

葬祭サービスガイドライン遵守

マークの周知普及、積極化

超高齢社会の到来を迎え、消費者の間では「終活」が活発化している。葬儀のあり方にも関心が集まり、「安心して納得できる葬儀」についてその目安を求める要求も高まっている。全日本葬祭業協同組合連合会(三全葬連、石井時明会長、約千三百六十社加盟)は、昨年10月、全国大会を熊本市で開催し、来年日本で開催される国際葬祭業連盟世界大会への準備をはじめ、自然災害への対応や、消費者への情報発信のあり方など、今後の取組方針を確認した。全葬連は、葬送儀礼の重視、本人・遺族の思いへの尊重、そして、消費者トラブル防止に向けた葬祭サービスガイドライン遵守などの事業を展開する。大手冠婚葬祭が運用する「互助会」とは異なり、ほとんどが地域密着型の中小事業者で構成されているのが特徴だ。経済産業省が認可する葬祭専門業唯一の団体として、また、国際葬祭業連盟加盟団体として、全葬連の事業は国内外から注目されている。ニッポン消費者新聞は新年特集として、安心な葬祭実施への前提を全葬連・松本勇輝専務理事に尋ねた。同専務理事は、「重要なのは日頃からの事業者選び。信頼マークの活用を」と呼びかけている。

全日本葬祭業協同組合連合会

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者



消費者の信頼醸成を決議した昨年10月の全国大会(熊本市)

地域密着型事業を展開

「ここ数年、インターネット、年、インター、ネットによる簡便な葬儀依頼契約も目立つようになり、その後の消費者トラブル発生を考えると十分な注意が必要だ。葬儀を取り巻く環境も一昔前とは様変わりし、社会的認識も大きく変化している。このような中で、安心して、納得できる葬儀を実施するには事業者選びが重要だ。身近に相談できる葬祭社を選び、どんな選択方法があるのか。松本さんは、

国際葬祭業連盟世界大会も準備 二〇二〇年、日本で開催

「信頼マークが付与された葬祭社は事前相談も実施し、葬儀のトラブル防止に努め、葬祭の存在を想起していただければ、と思います。昨年10月に熊本で開催された全葬連全国大会では、九項目の活動方針が採択された。その筆頭には「葬祭サービスガイドラインを遵守・実践し、安心と信頼の業界を築こう」というスロ

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

「信頼マーク」の活用を

「葬祭業界には許認可制度の登録制度は存在しません。事業展開は自由。利益こそ説明する。全葬連は経だけを優先した事業者が参入し、消費者が被害を被るという状況があります。そのことが葬祭業界専門団体、都道府県認定の全国六十近い事業者協同組合の連合体で、会員事業者は千三百六十社を相対する。当連合会加盟事業者は千三百六十社を相対する。葬儀費用などの積立を特徴とする大手「互助会」のような機関ではない。消費者トラブルも目立つ事業を展開する中小事業者

ここからからだに、おいしいものを。 DyDo

潔く、いこう。

研ぎ澄ました DyDo Blend Coffee

GINREI

① ダイドードリンコ株式会社