

**【目次】**

・食品偽装表示  
事件について考  
える

……1 ページ

・保険金での住  
宅リフォームにつ  
いての取り組み  
・保険金を利用し  
た工事の請負契  
約についての申  
入れ経過概要

……2・3 ページ

・公開セミナーの  
お知らせ

……3 ページ

・事業者向けセ  
ミナー開催報告  
・豆乳等による  
アレルギーにつ  
いて、カバノキ科花  
粉症の方はご注  
意を

・編集後記

……4 ページ



## 食品偽装表示事件について考える

認定NPO法人消費者支援ネット北海道 理事長  
北海学園大学法学部教授 向田直範

明けましておめでとうございます。本年もどうぞ宜しくお願いいたします。

さて、昨年の消費者問題に関する大きな事件の一つとして、食品偽装問題がありました。発端は、10月22日、阪急阪神ホテルズが、提供している食材が表記している食材と異なっているとの内部調査結果を発表したことでした。具体的には、「ビーフステーキ」と表示しているものが実際には牛脂を注入した加工肉だったり、「芝海老」と表示しているものが実際にはバナメイエビだったりということでした。その後、いわゆる一流といわれているホテル、レストランおよび百貨店内の店舗等でも同じような表示をしていたという事例が続々と明るみにでて、「一流の」というブランドの価値は一挙に下落したのです。それらはいずれも、低価格の食材を利用しているにもかかわらず、あたかも高価格の食材を使用しているかのような表示を行っているというものでした。

このような食材の虚偽表示については、主として「景品表示法」（正確には「不当景品類不当表示防止法」という）が適用されます。メニューの表示が、実際よりも著しく優良であるかのように装い消費者を誤認させるものとして、優良誤認表示として規制されます（同法4条1項1号）。

今回の偽装表示問題は、過去にあった賞味期限切れの食材の使用等のような食の安全に直接係る問題ではなく、もっぱらブランドの偽装です。その背景にあるのは、冷凍技術や加工技術などの発展によって偽装が簡単にできるようになったことがあります。それに加えて、消費者がそもそも食品の産地や原材料を識別できないので、一流であれば大丈夫と信頼していたということがあります。まさか二セの食材を使用しているとはというのが、大方の消費者の受け止めではなかったでしょうか。

消費者庁は、平成25年12月19日、(株)阪急阪神ホテルズなどに対して景品表示法に基づく措置命令を行いました。消費者庁は、今後の対応として、都道府県にも法的な措置を採れるように景品表示法を改正する意向のようです。しかし権限を与えられても、それを行使する人員がいなければ実効性ある規制はできないでしょう。北海道庁には景品表示法を担当する職員が1名とのことです。大幅な人員増を求める次第です。

## 保険金での住宅リフォームについての取り組み



弁護士・消費者支援ネット北海道検討グループ長 井本雅之

ホクネットでは、火災保険等の申請手続を消費者に代行して行い、保険金が交付された場合は、この保険金を利用して住宅リフォームを行うことを内容とした契約を行っているリフォーム業者とのトラブルについて取り組みを行っています。以下にその要旨をご報告いたします。

ホクネットは、平成25年9月6日に、契約内容等に問題があると判断した保険金を利用したリフォーム業者である株式会社北日本システム、北海道ホームズこと株式会社N i c及び株式会社ジェネシスの3社に対して、訪問販売等に関して特定商取引法が定める記載事項を充足した書面を申込者等に交付することや違約金の定めについて消費者契約法9条第1号に反しない適正な内容にすること等を求めた申入書を送付し、その業務の改善を求めました。

申入書に対する各社の回答の内容には、クーリングオフの説明について一定の改善が認められたものもありましたが、ホクネットが申し入れた問題点が解消されるまでには至らなかったため、ホクネットでは、平成25年11月28日に、上記3社に対して、クーリングオフに関する説明の更なる改善や、違約金の定めについて適正な内容にすること等を求めた再申入書を送付しています。

保険金を利用した住宅リフォームに関するトラブルは近年増加傾向にあるようで、上記3社以外にもトラブル事例が報告されています。

ホクネットとしては、上記3社に限らず、問題がある業者に対しては、業務の改善を求める申し入れを引き続き行っていく予定です。

なお、上記3社に対する取り組みに関する詳細については、ホクネットホームページにて掲載していますので、ご覧下さい。<http://www.e-hocnet.info/cat.php?ct=mi>

## 保険金を利用した工事の請負契約についての申入れ経過概要

保険金を利用した工事の請負契約でトラブルが増加しています。工事を施工する前に保険金が全額業者の口座に振り込まれる、行った工事がずさんで、その後の修理をしてくれないなどの苦情が増えており、札幌市消費者センターから消費者被害の未然防止・拡大防止のため、事例などの情報提供がされています。ホクネットではその情報提供を受けて、以下の3社に改善の申入れを行い、それぞれ回答書を受領しましたが、改善が見られないため再申入書を送付しました。

### ■(株)北日本システム

交渉年月日	申入の趣旨及びそれに対する回答書の内容
2013.9.6 申入書送付	①訪問販売及び電話勧誘販売によって、建物の補修等の代金に充てるため保険申請手続きを消費者に代行して行い、建物の補修等の契約締結をする際、特定商取引法所定の記載事項を充足した書面を交付すること。 ②契約を締結する際の損害賠償額の予定又は違約金の定めにつき、消費者契約法第9条第1号に反しない適正な内容にすること。
2013.10.1 回答書受領	* 弁護士等と協議し、検討中。
2013.11.28 再申入書送付	①当該事業者の提供している調査依頼書は、特定商取引法所定の書面とは認められないので、所定の記載事項を充足した書面の交付を求める。 ②クーリングオフに関する説明書の内容の改善を求める。 ③損害賠償額の定めを消費者契約法第9条第1号の改善を求める。

## ■株Nic北海道ホームズ

交渉年月日	申入の趣旨及びそれに対する回答書の内容
2013.9.6 申入書送付	①訪問販売及び電話勧誘販売によって、建物の補修等の代金に充てるため保険申請手続きを消費者に代行して行い、建物の補修等の契約締結をする際、特定商取引法所定の記載事項を充足した書面を交付すること。 ②契約を締結する際の損害賠償額の予定又は違約金の定めにつき、消費者契約法第9条第1号に反しない適正な内容にすること。
2013.9.13 回答書受領	①損害復旧工事の依頼内容確認書は仕事内容を説明する書面で、契約書ではない。 ②工事請負契約書を検討されたい。
2013.11.28 再申入書送付	再申入書の趣旨 ①当該事業者の提供している工事請負契約書は、特定商取引法所定の書面とは認められないので、所定の記載事項を充足した書面の交付を求める。 ②確認書の条項の改訂を求める。 ③損害賠償額の定めを消費者契約法第9条第1号の改善を求める。

## ■株ジェネシス

交渉年月日	申入の趣旨及びそれに対する回答書の内容
2013.9.6 申入書送付	①建物改修工事請負契約約款の契約解除の規定を消費者契約法第10条に反しない内容に変更を求める。 ②契約を締結する際の損害賠償額の予定又は違約金の定めにつき、消費者契約法第9条第1号に反しない適正な内容にすること。
2013.10.4 回答書受領	①建物改修工事請負契約条項の規定は、クーリングオフ制度の代わりに設けたもので、今後、クーリングオフ制度の対象者には同制度を説明する ②違約金と調査料を合わせて40%の規定を良く説明し、納得した方のみ契約しており、違約金を高く設定し、解約をしづらくしている。
2013.11.28 再申入書送付	再申入書の趣旨 ①本件解除制限条項が消費者契約法第10条に違反しているため、適正な内容にするよう求めているのであり、貴社の意図などは問題にしていない。 ②貴社約款が消費者契約法第9条1号に違反していることを指摘しており、貴社の非弁行為のための自己防衛という点を問題にしているわけではない。 ③特定商取引法所定の記載事項を記載した書面の交付を契約の相手側に交付するよう求める。

# 公開セミナーのお知らせ



### 平成25年度北海道消費者行政活性化補助事業

【帯広】かしこい保険契約の選び方～トラブルにあわないための契約時の注意点

日時：平成26年2月5日（水）14:30～16:40

会場：とかちプラザ3階304号室（帯広市西4条南13丁目1番地）

講師：青野 渉氏（弁護士・消費者支援ネット北海道検討委員）

### 札幌市委託事業消費者志向経営促進講座（事業者向けセミナー）

【札幌】消費者が求める企業コンプライアンス～企業は消費者とどう向き合うべきか

日時：平成26年2月26日 13:30～16:30

会場：札幌エルプラザ 中研修室（札幌市北区北8条西3丁目）

講師：高橋 剛氏（弁護士・消費者支援ネット北海道副理事長）

申し込みは、セミナー開催日と氏名、電話番号を明記の上、消費者支援ネット北海道までお願いします。（FAX、メールなどは4ページをご覧ください）

# 事業者向けセミナー開催報告

1月17日エルプラザで札幌市主催の事業者向け公開セミナーを開催しました。テーマは「ここに気をつけたい！有料老人ホームの契約」で56名が参加しました。第1部では北海学園大学法学部教授の向田直範氏から「有料老人ホームに関する不当表示の規制と不当表示事件の事例」についてお聞きしました。事例から見ると不当表示として行政処分に至ったものでは、医療、看護、



介護体制が安心と謳いながら実体が伴っていない場合が多くありました。第2部は国民生活センター相談情報部の飯田周作氏が「有料老人ホームをめぐる消費者問題」について相談事例を紹介しながら、事前に何箇所か見学したりHPで契約内容を確認するなど、トラブルにあわないためのアドバイスがありました。また、トラブルになった時に通報する大切さも語っていました。有料老人ホームの相談内容で一番多いのが「契約・解約」ということで、弁護士の道尻豊氏からは「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題点について」話していただきました。短期解約時における前払金の返還については、平成23年に改正された老人福祉法の「入居した日から厚生労働省令で定める一定の期間を経過する日までの間に、契約が解除され、または入居者の死亡により終了した場合に、前払金の額から厚生労働省令で定める方法により算定される額を控除した額を返還する旨の契約を締結しなければならない」という条項を考慮するよう説明されました。

参加者からは「入居希望するものは素人なので検査を正確にしてから募集する決まりを作って欲しい。」「具体的な事例を挙げていただくことでどのような表示の仕方が誤認されてしまうのかわかりやすかった。」「参考になりました。これから慎重に有料老人ホームを見学したりして選ぼうと思います。」「1つのテーマに3つの視点から関連性を持ってご講義いただき大変勉強になりました。」などの声が寄せられました。

※公益社団法人全国有料老人ホーム協会「ホーム選びのチェックリスト」を紹介しています。  
<http://www.yurokyo.or.jp/checkpoint/checklist.html>



## 豆乳等によるアレルギーについて、カバノキ科花粉症の方はご注意ください



豆乳等により、皮膚や粘膜のかゆみ、赤み、腫れ、じんましん、呼吸困難等のアレルギー症状を発症したという相談が2008年度以降の約5年間で15件寄せられている（2013年10月末までの登録分）。寄せられた相談の中には、豆腐など他の大豆加工食品ではアレルギー症状が出ず、豆乳等を飲んだ時に発症したという事例もみられた。大豆による食物アレルギーは、大豆を原材料とした食品を食べたことにより発症する症例と、主にカバノキ科花粉症の患者が、豆乳などを摂取した際に発症する「口腔（こうくう）アレルギー症候群」が知られており、近年、花粉症の増加に伴い、後者の症例が増加しているとされている。（国民生活センターHPより）道内にはシラカバ花粉症の方が多いためとされますのでどうぞご注意ください。

### 編集後記

一昨年ペレットストーブを購入しました。暖房のための燃料費を遠い外国に支払わずに道内の事業者のために使いたいと思いました。おいしい焼き芋も作れるし、油の臭いもしないし、心まで温まる感じです。灰の掃除は面倒ですが春には灰をプランターに入れて土壌改良を凶っています。



### 内閣総理大臣認定 適格消費者団体

認定特定非営利活動法人

消費者支援ネット北海道(愛称:ホクネット)

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろうビル4F

TEL: 011-221-5884

FAX: 011-221-5887

E-MAIL [Info\\_hokkaido@hocnet1222.jp](mailto:Info_hokkaido@hocnet1222.jp)

URL <http://www.e-hocnet.info/>

\*次号のニューズレター発行は平成26年3月31日を予定しています。