

# 市民総合相談課 ごあんない

市民生活に関する相談業務や、生活情報の提供、消費生活講座や出前講座等を実施しています。

**相談無料**

## ■消費生活相談 TEL 256-0800

(相談時間) 午前9時～正午・午後1時～午後4時  
※週末緊急時の消費生活相談はTEL257-9002  
(土・日 午前10時～午後4時、電話相談のみ)

## ■多重債務相談 TEL 256-3160

(相談時間) 午前9時～正午・午後1時～午後4時

### 〈多重債務特別相談〉

開催日	開催時間	定員
毎週水曜日	午前9時～正午	4名
第1・第3水曜日	午後5時30分～8時30分	8名
第1・第3水曜日の翌週月曜日	午後5時30分～8時30分	4名

いずれも1人あたりの相談時間は45分(面談のみ、電話予約制)

## ■出前講座、会議室、パネル等貸出の問合せ TEL 256-1110

(受付時間) 午前8時45分～正午・午後1時～午後5時30分

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東南角  
アーパネックス御池ビル西館4F (市民生活センター)  
※地図は右図を参照ください。

京都市文化市民局市民生活部  
市民総合相談課  
(FAX) 256-0801  
(ホームページ)  
[http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0\\_1.html](http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html)

### 閉庁日

土、日、祝日、年末年始  
(12月29日～1月3日)

## ■交通事故相談 TEL 256-2140

(相談時間) 午前9時～正午・午後1時～午後5時

## ■市政一般相談、法律相談に関する問合せ TEL 256-2007

(受付時間) 午前9時～正午・午後1時～午後5時

### 〈法律相談〉

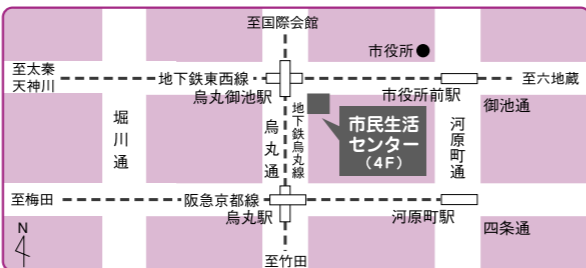
実施場所	開催日	開催時間	定員
市民総合相談課 ※1	月・火・木・金曜日 第2・第4水曜日	午後1時30分～4時 午後6時～8時	15名 12名
各区役所・支所 まちづくり推進課	毎週水曜日	※2	※2

いずれも1人あたりの相談時間は20分(面談のみ)

※1 当日午前9時から整理券配布(金曜日、第2・第4水曜日は電話予約制)

※2 各区役所・支所まちづくり推進課にお問い合わせください。

■地下鉄「烏丸御池」駅下車、  
「3-1、3-2番出口」から地上へ出てください。  
※駐車場等はありません。市バス・地下鉄などの公共交通機関をご利用下さい。



↑「インターネット消費生活相談」、「マイシティライフへのご意見・ご要望」、「消費者川柳応募」もこちらから

## ミニクイズ

- Q1 ショートムービー「ミヤコの悪質商法物語」で、ミヤコの先輩の名前は次のうちどれでしょう?  
A. キョースケ B. 京次郎 C. キョー太郎
- Q2 消費者庁発足日は次のうちどれでしょう?  
A. 平成21年8月1日 B. 平成21年9月1日 C. 平成21年10月1日
- Q3 グリーン家電製品とは、どういう家電製品でしょう?○に数字を入れてください。  
統一省エネラベル○☆相当以上の「エアコン」、「冷蔵庫」、「地上デジタル放送対応テレビ」

202号のクロスワードの答え: マイシティライフ

## 編集後記

早いもので2009年も残りわずかとなり、皆様にとってどのような一年だったでしょうか。表紙にもあるように、消費者啓発ムービーの動画配信がスタートしました! 2009年の夏、大学生に協力してもらい、制作した思い出のある作品です。ぜひ御覧ください!

### 消費者川柳・ミニクイズの応募

消費者川柳		ミニクイズ
応募資格	京都市内在住または通勤通学の高校生以上の方	京都市内在住の方
応募内容	消費生活に関する五・七・五の川柳と作品への一言コメント	解答
応募方法	ハガキまたはA4版の紙に郵便番号・住所・氏名・作品コメントを記入し、市民総合相談課へ郵送またはFAXしてください。ホームページからも応募できます。	ハガキに郵便番号・住所・氏名・マイシティライフ203号の感想を記入し、市民総合相談課へ郵送してください。
その他	毎号1作品を掲載します。作品掲載の謝礼有(図書カード3,000円分)	抽選で、当課オリジナルグッズを3名様にお送りします。

発行/平成21年12月1日 ※広告スポンサーと京都市消費生活行政業務とは直接関係ありません。文化市民局市民生活部市民総合相談課 京都市印刷物 第214472号

大豆油インクを使用しています

本誌は古紙パルプを配合しております



発行:文化市民局 市民生活部 市民総合相談課

本誌に関するお問い合わせは  
075(256)1110

2009.冬号

生活情報誌

# マイシティライフ 203

- 2 …… 特集 消費者庁が発足しました!!
- 4 …… 暮らし百科 新しい消費者行政の流れ
- 5 …… すぐに使えるちえぶくろ エコポイント制度とは
- 6 …… 消費生活相談の小窓 消費生活相談員の仕事
- 8 …… その他 市民総合相談課ごあんない・ミニクイズ ほか



ただいま配信中!  
若年層を狙った悪質商法の実態等が学べるショートムービー  
「kyoto city movie 烏丸御池発☆  
ミヤコの悪質商法物語～若者を狙う甘いワナ～」

京都市では、このたび、若年層を狙った悪質商法の実態と消費者問題についての理解を深めていただくためのショートムービーを、京都の大学生の出演協力により制作しました。このショートムービーは、インターネットでの配信となり、パソコン及び携帯電話から簡単にアクセスしていただけます。

1本あたり約4分程度のショートムービーです。  
内容 (テーマ1) お肌の調子が気になるお年頃・ミヤコ(21)の場合～キャッチセールス編～  
(テーマ2) 社会人1年生・キョースケ(23)の場合～アポイントメントセールス編～  
(テーマ3) 友達思い・イチロー(20)の場合～マルチ商法編～  
(テーマ4) 悪質商法にひっかかったアナタの場合～クーリングオフで解決!編～

配信期間 平成21年10月15日～平成22年3月31日(予定)

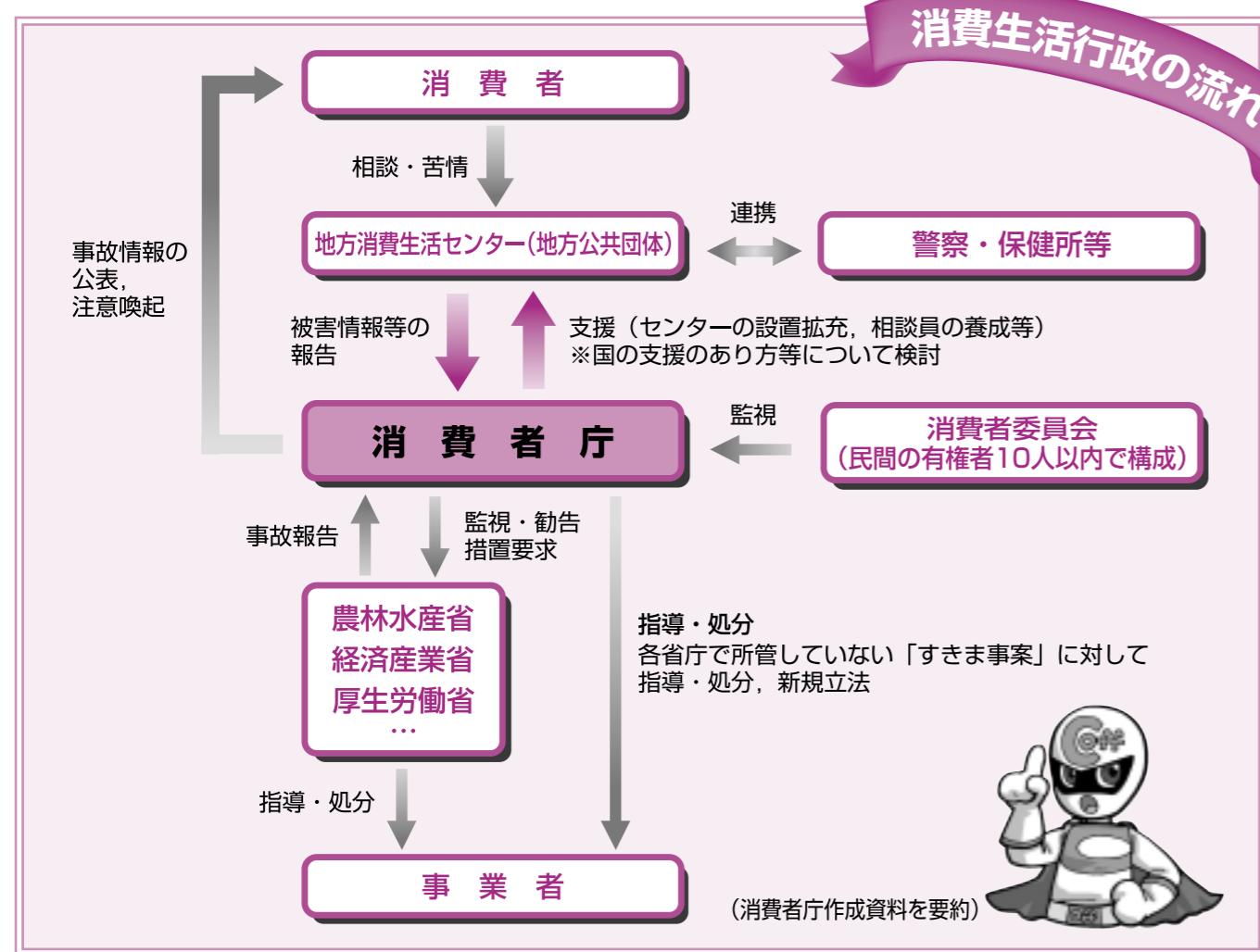
アクセス方法 ●パソコンから…「京都市情報館」サイト→市民総合相談課のホームページ「消費者啓発ムービー」をクリック→「ミヤコの悪質商法物語」をクリック→バナーをクリック→チャプター(テーマ1～4)を選択し、クリック→動画スタート  
●携帯電話から…右の「消費者啓発ムービー」QRコードを読み取り→チャプター(テーマ1～4)を選択し、クリック→動画スタート ※パケット通信料が発生しますので、料金プラン等を御確認ください。



京都市

# 消費者庁が発足しました！！

2009年（平成21年）9月1日、内閣府の外局として消費者庁が発足しました。  
 消費者庁は、各省庁に分かれていた消費者行政を統一的、一元的に推進するために設置され、所管省庁や地方消費生活センターで把握した相談情報、事故情報を消費者庁で一元的に集約し、迅速に国民に注意喚起するといった司令塔としての機能が期待されています。



## 消費者事故情報の公表

消費者庁の発足に併せて施行された「消費者安全法」では、被害拡大のおそれがある消費者事故や生命・身体に関する重大事故の情報を入手した地方公共団体や国民生活センター等が、当該事故情報の概要等を消費者庁へ報告することが義務付けられました。

これにより、消費者庁に事故情報が一元化され、事故情報の公表など迅速な対応をとることが可能となりました。

### (公表された事故情報の例)

- スチームアイロンの使用による胸、腹のやけど
- 折りたたみ自転車の使用による右肩鎖骨骨折
- シーソー（遊具）の使用による背骨圧迫骨折

<参考> 消費者庁ホームページ <http://www.caa.go.jp/>

## 消費者ホットライン(近日中設置予定)

消費者からの相談を全国共通のダイヤルで受け付ける「消費者ホットライン」の設置準備が進められています。これは、消費生活における各種トラブルに直面した際に、お近くの相談窓口の連絡先が分からない場合でも、消費者ホットラインに電話をかけると、最寄りの消費生活センターの相談窓口につながるものです。（年末年始を除く）

守ろうよ みんなを  
**消費者ホットライン：0570-064-370**

※設置前におかけになった場合は、つながりません。御注意ください。

## 今号の消費者川柳

図書カード  
 3,000円分  
 進呈!

もてなしは <sup>みやこ</sup> 京の旬の 地場野菜 (左京区在住の方の作品)

マイシティライフでは、市民自らが消費生活についての意識を高めていただく機会とするため、「消費者川柳」を募集しています。

悪質商法や消費者問題への警鐘など、消費者の喜怒哀楽を川柳にしてみませんか！  
 ※応募については、8ページをご覧ください。

広告

●借金や過払い金の問題などでお困りの方へ  
**無料法律相談のご案内**

**クレジット・サラ金相談**  
 相談料 初回無料 (1回 30分)  
 (京都弁護士会館と京都タワービルで実施!)  
 詳しくはお問い合わせ下さい!!

**まずはお電話を!!**

075-231-2378

●遺言書作成や相続でお困りの方へ  
**遺言・相続センター** 11月16日開設!!

無料で手軽な電話法律相談  
 相談料 無料(1回 20分)

受付: 平日(月~金) 午後1時~3時30分

◆お電話いただければ、  
 弁護士に取り次ぎます! ◆

075-255-4990

きっとある あなたを支える 法と智慧  
**京都弁護士会**

広告

URL ; <http://www.kyoto-marutsuke.co.jp/>

**丸漬**  
 株式会社 丸漬  
 〒600-1848 京都府下京区朱雀分木町  
 電話 075-333-2164  
 ファックス 075-333-1623

確かな品質と安心・安全を  
 心掛けております。

広告

わたしのくらし  
 わたしたちの  
 地域に

協同がはぐむ  
 安心と笑顔を

**京都生活協同組合**  
 075-681-2190 <http://www.kyoto.coop/>



# 新しい消費者行政の流れ

京都弁護士会消費者保護委員会委員  
弁護士 二之宮 義人

今年9月1日、消費者庁という新しい中央官庁が設立された。消費者庁と聞いても初耳だという方も多いかもしれない。消費者庁が入居した民間ビルの家賃が年間8億円であることが大きく報道されたことにより初めて知ったという方も多いであろう。

しかし、消費者問題に関わる者にとって消費者庁の設立は長く待望されていた。

明治以来、日本の省庁は主として産業育成を目的として産業ごとに役割を分担する縦割りで行われてきた。このため、消費者に被害を生じさせる事業者に対しても規制権限の発動は消極的であり、縦割りのすき間に落ち込む被害にはどの役所も対応しようとしなかった。消費者庁は消費者の利益擁護を任務として設立された。これからは消費者庁自身が消費者目線で行政を行うと共に消費者のための指令塔として他省庁に積極的に発言していく時代になる。

中央で産業育成政策、縦割り行政が続いていた間、社会は高度化複雑化した。当然消費者を取りまく環境も大きく変化した。美辞麗句を並べる一方で消費者に不利益なことは伝えない、被害が生じても消費者側に問題があるとして対応しようしない悪質業者による消費者トラブルが多発し続けた。

市民と直接接する基礎自治体の中には早くから消費者トラブルへの対応に立ち上がり、消費生活センターなどで消費生活専門相談員による個々の消費者被害の救済に乗り出してきたところも多い。京都市も市民生活センターで消費者被害の救済に取り組んでいる。

しかし、消費者被害の内容も時代と共に複雑化し、解決のためにはより専門的知識を必要とする事案も増えている。消費者の利益擁護、被害救済のためには地方自治体の消費者行政の充実、特にセンター機能の強化が重要である。そこで、消費者庁の設立を機に地方の消費者行政の現場でも変化が起きている。

京都市でもこの10月から新たな取り組みを開始した。センターで消費者相談に対応している相談員が弁護士の助言を得られるようにする弁護士助言制度の導入と、センターでの解決困難事案について弁護士があっせん解決に乗り出す消費者サポートチームの設立である。

目の前の消費者被害を救済するために、全国の市町村に先駆けて次々とセンター機能の強化策を行う京都市の消費者行政に今後も期待したい。



おどに使える すえぶころ

ご存知ですか？

グリーン家電への買い替えを考えている方に朗報です！

## エコポイント制度とは

エコポイント制度とは、地球温暖化対策、経済の活性化及び地上デジタル対応テレビの普及を図るため、グリーン家電の購入により様々な商品と交換可能なエコポイントが取得できるものです。

### エコポイントの取得～商品との交換

#### グリーン家電の購入

平成21年5月15日以降に購入したグリーン家電製品が対象となります。グリーン家電製品とは、統一省エネルギー4☆相当以上の「エアコン」、「冷蔵庫」、「地上デジタル放送対応テレビ」の家電製品のことで。



この星が4つ以上の家電製品が対象です。

#### エコポイントの申請

必要書類をエコポイント事務局に郵送すると、エコポイントが取得できます。申請方法にはインターネットによる申請と書面による申請の2種類があります。

申請には次の書類が必要です。

- 保証書（コピー）…購入日、購入店、購入製品の型番・製造番号が分かるもの
- 領収書／レシート（原本）…購入日、購入店、購入製品の型番、購入者名が分かるもの
- 家電リサイクル券の排出者控え（コピー）…リサイクルされた方のみ必要



申請者情報、購入製品情報、希望するエコポイント交換商品情報を記入します。

#### <インターネットによる申請の場合>

インターネットによる申請の場合は、全ての必須事項入力後、申請書をプリントアウトします。

#### <書面による申請の場合>

申請書については、購入された販売店に相談してください。いずれの場合も申請書に上記必要書類のコピー又は原本をのりづけします。

申請書を記入し、必要書類を貼り付け後、申請書の原本を封筒に入れてエコポイント事務局へ郵送します。なお、控えとしてコピーをとり、大切に保管しておいてください。

#### 商品との交換

取得したエコポイントを使って様々な商品と交換できます。

### エコポイント交換期間等

- エコポイント発行対象期間：平成21年5月15日～平成22年3月31日購入分まで
- エコポイント登録申請受付期間：平成21年7月1日～平成22年4月30日
- エコポイント交換期間：平成21年7月1日～平成24年3月31日

詳しくは、「グリーン家電エコポイント事務局」のホームページ (<http://eco-points.jp/EP/index.html>) をご覧ください。

## 消費生活相談員の仕事



消費者は事業者に比べ情報力、交渉力、専門的な知識において不十分なことから、消費生活相談の窓口が設けられています。

消費生活相談員は、消費者から寄せられる商品やサービスに関する事業者への苦情について公正な立場で相談にあたっています。具体的な相談処理の方法は次のようなものです。

- ① 相談者が自分で問題の解決ができるよう、自主交渉のための助言をする（助言）→相談事例1
- ② 若者や高齢者など、社会経験や判断能力が不十分であるため、事業者との交渉が困難な場合は、間に入って解決に向けて交渉をあっせんする。（あっせん）→相談事例2
- ③ 苦情や被害の発生を未然に防止するための情報を提供する。（情報提供）→相談事例3
- ④ より適切な相談機関を紹介する（他機関を紹介）→相談事例4

### 相談事例1 60代女性 賃貸マンションの修繕費用

10年前に契約した賃貸マンションを退去した。畳や建具、カーペット、クロスの張り替え代など修理費用として52万円を請求された。契約時に敷金として、28万円を預けていたが、返金されず、24万円の追加請求を受けた。契約書に原状回復義務の記載があると管理会社に言われた。

#### 【相談の結果】①助言

国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」によれば、借主は、故意または過失、通常の使用の範囲を超える使用方法によって発生した汚損、破損の場合に原状回復費用を負担すればよく、経年変化や、通常の使用によって発生した部分の修繕については貸主負担になるとされています。

特約があっても、説明された上で承諾した特約でなければ合意は成立していないという判例が出ています。

以上の助言をもとに、相談者が自主交渉した結果、修理費用が5万円に減額され、敷金から修理費用が差し引かれた金額が返金されたと報告がありました。

### 相談事例2 70代女性 防犯警備装置

3ヶ月前、警備会社を名乗る事業者が訪問してきた。「近所で空き巣の被害がある。機器を設置すれば、盗難や火災があった時、会社に連絡が入り、すぐに駆けつける、体の具合が悪くなったときもすぐに行く」と言われた。帰ってくれといっても帰ってくれない。何度もいらないと断ったが機器を取り付けられてしまった。男性3人が部屋に上がりこみ、断りきれず、契約書に署名し、45万円を支払ってしまった。

#### 【相談の結果】②あっせん解決

相談者の話を詳しく聞くと「警備会社からきた」、「駆けつける」などの説明が事実でなかったことや、「いらぬ」、「帰って欲しい」と相談者が申し出ているにもかかわらず、帰らなかったことなど、問題の多い契約であり、あっせんを行ないました。

交渉の結果、契約は取り消しになり、既払い金は返金されました。

### 相談事例3 60代男性 架空請求のハガキ

突然、身に覚えのない料金を請求するハガキが届いた。「民事訴訟催告通知」という題目で、料金が未納になっているため訴訟が提起されている、裁判の取り下げ期限内に連絡するように、期日が過ぎれば、出廷命令が出され、出廷拒否の場合は、財産の差押をするという内容だった。連絡をしたほうが良いのか。

#### 【相談の結果】③情報提供による解決

これは、架空請求の代表的な手口です。連絡しないで無視するように伝えました。電話をすれば、個人情報を提供することにもなります。

連絡をすると、架空の弁護士事務所を紹介され、「今なら裁判の取り下げが出来るので、50万円の和解金が必要」と言われ、支払った被害例があることを、相談者へ情報提供しました。

### 相談事例4 30代男性 新築建売住宅の不具合

新築建売住宅を購入したが、床下に汚水がたまっていた。2ヵ月後に気がつき、申し出たところ、排水管の設置に問題があることがわかった。建築業者に修繕工事や損害賠償を求めたが、交渉が難航している。

#### 【相談の結果】④他機関を紹介

住まいに関する専門窓口を紹介し、相談を受けることになった。

消費生活相談に寄せられる様々な分野の相談は、今後、被害にあわないための防止策に役立てられます。消費生活相談員は、消費生活相談だけでなく、地域に向いて消費者被害の実態や被害に遭わないための対策についてお話しする出前講座の講師としても活動しています。※出前講座の問合せ先は8ページ参照

境界問題の専門家である  
土地家屋調査士と、  
法律の専門家である  
弁護士が協働して、  
土地境界のトラブル解決の  
お手伝いをいたします。  
いちど相談してみませんか。

http://www.adr-kyoto.com

お申し込み  
お問い合わせは **075-221-5258**

**京都境界問題解決支援センター** 京都土地家屋調査士会  
京都市中京区竹屋町通小橋東入角屋町1438 FAX 075-221-5258 協力/京都弁護士会

法的トラブルの解決は、まず電話から  
法制度や適切な相談窓口  
を紹介します。

**0503383-5433**  
平日/9:00~12:00 13:00~16:00

京都市中京区河原町三条上ル  
京都朝日会館9階

**法テラス入京**

「法テラス」は総合法律支援法に基づき設立された公的な法人です。

いつも新しい感動を  
**京都ブライトンホテル**

京都ブライトンホテルは京都御所の西、  
閑静な住宅街にあります。  
ここは、千利休や武者小路千家官休庵に  
代表される茶の湯文化の中心地。  
この場所にふさわしく、新しい文化発信基地  
となるようよりよい商品とサービスを  
提供し続けてまいります。

〒602-8071 京都市上京区新町通中立売(御所西)  
Tel.075-441-4411(代) Fax.075-431-2360  
http://www.brightonhotels.co.jp/kyoto

**長三郎**

京の老舗タケウチの  
こだわりの筆記具  
「長三郎」

OFFICE ENSEMBLE 株式会社 **タケウチ**  
三条大宮西入 ☎ 075-841-3115  
http://www.webtakeuchi.com