

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TEL 257-9002
 ※土・日・祝日 午前10時～午後4時、電話相談のみ
 ○消費者ホットラインはTEL 0570-064-370
 (おかけになる前にお住まいの郵便番号を御確認ください)

■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
毎週水曜日	午前9時～正午
第1・第3水曜日	午後5時30分～8時30分
第1・第3水曜日の翌週月曜日	午後5時30分～8時30分

いずれも1人当たりの相談時間は45分(面談のみ、電話予約制)

■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い合わせ 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	午後1時30分～4時	15名
	第2・第4水曜日	午後6時～8時	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人当たりの相談時間は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。

■出前講座、会議室、パネル等貸出の問い合わせ TEL 256-1110

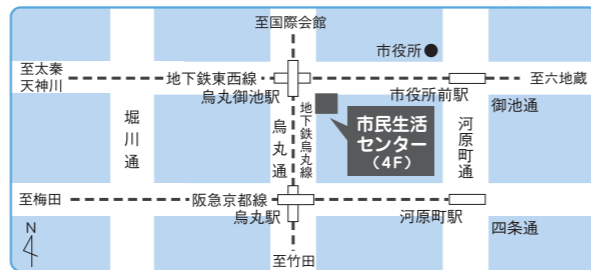
(受付時間) 午前8時45分～正午・午後1時～午後5時30分

〒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

開庁日
 土、日、祝日、年末年始
 (12月29日～1月3日)

■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御利用下さい。



↑「インターネット消費生活相談」、「マイシティライフへの御意見・御要望」、「消費者川柳応募」、「消費者啓発ショートムービー」もこちらから

ミニクイズ

今号は、「らくさいさくら祭」で実施したクイズを掲載します。正しい場合は○、間違っている場合は×を記入してください。応募については下記を御覧ください。

- Q1** 訪問販売で水道の浄水器を買ったが、次の日、「いらぬ」と返品の手配をした。既に、浄水器は使ってしまったら、返品できる。
 返品できる→○ 返品できない→×
- Q2** テレビショッピングで腕時計を申し込んだ。次の日、キャンセルの手配をしたが、返品はできないと言われた。この場合、返品できる。
 返品できる→○ 返品できない→×
- Q3** 携帯電話のサイトで、「動画をみる」をクリックしたら、突然、登録になった。利用料として29,000円請求された。この場合、料金を支払う。
 支払う→○ 支払わない→×

編集後記

いよいよ夏が近付き、お盆休みなどを利用して、旅行などに行かれる方も多いのではないのでしょうか?今号の消費生活相談の小窓では、知っておきたい旅行の契約についての知識を掲載しています。旅行を楽しむためにも、是非御一読ください!

前号204号のミニクイズの答え: Q1 B Q2 A Q3 B

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	京都市内在住又は通勤通学の方	京都市内在住又は通勤通学の方
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	ハガキ又はA4判の紙に郵便番号・住所・氏名・作品コメントを記入し、市民総合相談課へ郵送又は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205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	毎月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。(当選は発送をもって代えさせていただきます。)応募締切:平成22年8月31日(必着)

発行/平成22年6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223040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



生活情報誌

マイシティライフ 205

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

2010.夏号

2 …… 特集 これからの消費生活を考える ～消費者市民に求められるもの～

4 …… 暮らし百科 消費が世界を変える

5 …… すぐに使えるちえぶくろ 住宅エコポイント制度とは

6 …… 消費生活相談の小窓 旅行を楽しむために

8 …… その他 市民総合相談課ごあんない・ミニクイズ ほか

京(みやこ)・くらしのサポーターが、「らくさいさくら祭」で活躍しました!



4月3日、洛西地域で開催された「らくさいさくら祭」において、「京(みやこ)・くらしのサポーター(以下「サポーター」という。)」の方々に、消費者啓発業務に携っていただきました。当日は、消費生活専門相談員等と一緒に市民の皆様へ消費者啓発クイズを行い、併せて、契約トラブルについての知識や、クーリング・オフ制度について説明をしていただきました。今後も、各地域のサポーターの皆様と共に、地域の消費者力向上のための啓発活動を充実させていきます。

◆京(みやこ)・くらしのサポーター・・・地域での悪質商法による消費者被害の未然防止を図るために、京都市と協働して、消費者啓発活動を行うボランティアです。

「らくさいさくら祭」において実施したクイズを8ページに掲載しています。是非チャレンジしてください!!

今号の消費者川柳

その自信「自分だけは!!」が 赤信号 (西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ページを御覧ください。

図書カード
 3,000円分
 進呈!

京都市

これからの消費生活を考える ～消費者市民に求められるもの～

2月2日、シンポジウム「未来へつなぐ消費生活を京都から」を開催しました。

基調講演では、内閣府消費者委員会の松本恒雄委員長から、消費者庁設立の経緯とその役割、消費者委員会について御紹介いただくとともに、この新しい社会で消費者はいかに生きるべきかという問題について御講演いただきました。パネルディスカッションでは、消費生活への関心を高めていただく契機となるよう、京都市消費生活審議会から市民の皆様に向けたメッセージが発信され、京都の消費生活のこれからについて、パネリストの方々に活発な意見交換をしていただきました。ここでは、その一部を御紹介します。

基調講演 ● 講師：一橋大学法科大学院長・内閣府消費者委員会委員長 松本 恒雄氏



「消費者市民」とは、消費者の社会的責任あるいは積極的役割を強調した言葉であり、消費者行政が大きく変わったことを背景として、消費者市民に対しても、消費者として自立すること、すなわち「賢い消費者」になることが求められている。

「賢い消費者」とは、経済の主体としての消費者になること。つまり、だまされない消費者や損をしない消費者というだけでは不十分であり、自分が商品を買うことによって、京都のマーケット、日本のマーケット、世界のマーケットがどのような影響を受けるのかということ意識することにある。また、社会の変革の主体として、自分の消費行動が環境や途上国の人々の暮らしにも影響するということを考えることが求められる。こうした「消費者市民」が存在してはじめて、企業は社会的責任を果たすことになり、今後も消費者の積極的な行動が求められるといえるだろう。

京都市消費生活審議会からのメッセージ

京都の消費者が理想とする暮らし方として、例えば――

- 自立して、合理的に行動する「くらし上手」な消費者として、日々、学び、自らを高める
- 健康で、人と環境にやさしい消費生活の視点を取り入れた「一人ひとりのくらしの美学」とともに日々を丁寧に暮らす
- 消費生活社会の一員として、個人の尊重とともに、人と人との関係を大切にする「一人ではない安心感」のある社会づくりに参加する
- 食文化、始末の文化その他の京都固有の生活文化を継承し、京都を訪れるすべての人に、京都の「ほんまもん」を伝える

――などを思い描くことができるのではないのでしょうか。

広告

わたしのくらし
わたしたちの
地域に

協同がはぐくむ
安心と笑顔を

京都生活協同組合

075-681-2190 <http://www.kyoto.coop/>

広告

ライフハウス 京都 醒ヶ井

～住宅型有料老人ホーム～

食堂・大浴場完備 生活相談

24時間緊急対応 身元引受人なしでも*

洛和会が協力医として健康面をサポート

見学随時

※要費用
有料老人ホーム設置運営
指導指針による表示事項/
類型：住宅型有料老人ホーム/
居住の権利形態：利用
権方式/利用料の支払い方
式：一時金方式/入居時の
条件：入居時自立・要支援/
介護保険在宅サービス利
用可/居室区分：全室個室/
その他：提携ホーム移行型

創業27年、全国に29棟の実績

地域コミュニティを創造する
株式会社生活科学運営

京都市下京区醒ヶ井通り高辻下ル吉町504 ☎ 0120-121-075

パネルディスカッション

●パネリスト



二之宮 義人氏 / 弁護士

京都は学生が多いという特徴があり、消費者被害が集団化しやすい。市民生活センターに対しては、被害の相談が来るのを待つのではなく、被害情報をひとまとめにして集団提訴に結び付けていくなど、「打って出る消費者行政」に期待したいと思う。

松本 恒雄氏 / 一橋大学法科大学院長・内閣府消費者委員会委員長

消費者が変われば企業も社会も変わる。問題は、「いかにして賢い消費者になるか」ということであるが、基本は「常識を身に着けること」だと思う。常識が働けば被害に遭わないし、そのアンテナがさびていると簡単にだまされたりすることから、消費者教育の在り方が重要となる。



渡邊 明子氏 / 京都生活協同組合副理事長・京都市消費生活審議会委員

消費者に自立が求められているとはいえ、本当に「賢い消費者」になることは難しいと思う。結局、自立する前に、どう生きるか、どう暮らすかということを考え、「ちゃんと暮らす」ことが重要ではないか。何かを一人で学ぶのは難しいが、人と人とのつながりの中で、皆で学んでいくことが大事だと思う。

門川 大作 / 京都市長

京都の地域力や人間力を生かし、あらゆる行政を融合して、共に汗する行政を進めていきたい。そして、地域の中で常識を学び直し、「ちゃんと暮らせる」子どもを育てることができれば、地域の絆が深まり、学校教育も未来の社会も大丈夫だと思う。



●コーディネーター



松岡 久和氏 / 京都大学大学院法学研究科教授・京都市消費生活審議会会長

消費者としての常識をどのように身に付けていくかが鍵になるのではないと思う。「ちゃんと暮らす」というのは良いキーワード。そういうことを考えること自体が第一歩であろうか。京都には支える力が十分にあるので、それを生かしていただきたい。

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!!

●遺言書作成や相続でお困りの方へ

遺言・相続センター

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!◆

まずはお電話を!!

きっとある あなたを支える 法と智慧

075-231-2378 京都弁護士会 075-255-4990

消費が世界を変える

京都市国際交流会館館長
高木 壽一

フェアトレードをご存知だろうか。公正貿易という意味で、欧州で始まった運動だが今では多くの先進国で知られるようになった。これは発展途上国の貧困と環境破壊に立ち向かう運動である。

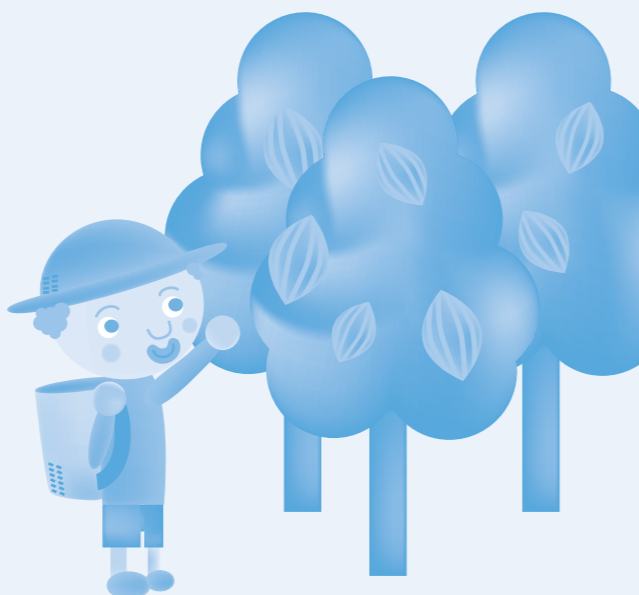
発展途上国に対しては国際機関や先進諸国から資金供与をはじめ様々な支援が行われているが、これだけでは自立的発展は期待できない。自立の重要な条件は国民が働きその収入によって生活することである。ご存知のチョコレートは主として発展途上国で栽培されるカカオの実からつくられている。原料採取に従事する現地住民の賃金は月額わずか千数百円、とても生活できない。子ども達もさらに低賃金で働いていて、教育どころではない。食品に限らず、ブランド品として販売される工芸品など様々なものが劣悪な労働条件で作られている。自立した生活が出来るように適正な生産コストを支払って輸入する。それがフェアトレードである。

綿花栽培にはすさまじい量の農薬が使われていて、特にインドでは環境破壊が進むとともに多くの住民が低賃金と健康被害に苦しんでいる。一方では同じインドで無農薬栽培と伝統の手仕事によって素晴らしい綿製品がつくられているがそれを知る人は少ない。それを適正な価格で輸入するのがフェアトレードである。環境を護る力になる。

難しいことではない。手作りの良いものを買う、それだけで私達は世界に貢献できるのである。フェアトレード商品には認証ラベルがついてい

る。京都市内にも専門店があり最近ではスーパーでも売っている。ネットで検索して欲しい。

ところで消費者といえば生産者と対極にあるものとして語られるが、今の世の中モノもサービスも一切消費せずに暮らしている人はいない。社長も工場長も、正社員も非正規社員も全て消費者である。消費者を欺けば自分自身と家族を欺くことになり、非正規社員の賃金を不当に低く押さえれば自社の商品やサービスが買えなくなる。よそ事ではない。わが国においてもフェアトレード精神が必要である。市場原理より当たり前なことを当たり前とする社会のほうが安心して暮らせるように思うのだからいかかでしょうか。



ご存知ですか？

住宅エコポイント制度とは



住宅エコポイントは、地球温暖化対策の推進及び経済の活性化を図ることを目的として、エコ住宅を新築された方やエコリフォームをされた方に対して一定のポイントを発行し、これを使って様々な商品との交換や追加工事の費用に充当することができる制度です。

エコポイントの発行対象

<エコ住宅の新築>

- 省エネ法(エネルギーの使用の合理化に関する法律)のトップランナー基準*相当の住宅
*トップランナー基準で求める水準は、省エネ判断基準を満たす外壁、窓等を有する住宅に、平成20年時点での一般的な設備を備えた場合の一次エネルギー消費量と比べ、概ね10%の削減に相当する設備(例えば太陽光発電設備)を備えた住宅などが考えられます。
- 省エネ基準を満たす木造住宅

<エコリフォーム> それぞれに条件があります

- 窓の断熱改修(ガラス交換、内窓の設置、外窓の交換)
- 外壁、屋根・天井又は床の断熱改修
- バリアフリー改修

エコポイントについて

内容	エコ住宅の新築	エコリフォーム
発行されるポイント数	一戸当たり一律30万ポイント	改修箇所等に応じて異なる (上限が一戸当たり30万ポイント)
ポイントの発行対象となる工事の期間	平成21年12月8日～平成22年12月31日に建築着工(根切り工事又は基礎杭打ち工事の着工)したもので、平成22年1月28日以降に工事が完了したもの	平成22年1月1日～平成22年12月31日に着手(ポイントの発行対象工事を含む工事全体の着手)したもので、平成22年1月28日以降に工事が完了したもの
ポイントの申請期限	【一戸建ての住宅】 平成23年6月30日まで 【共同住宅等】 階数が10以下：平成23年12月31日まで 階数が11以上：平成24年12月31日まで	平成23年3月31日まで
ポイントを利用してできること	<ul style="list-style-type: none"> ● 商品への交換(省エネ・環境配慮製品、各都道府県の地域産品、全国型の地域産品、商品券・プリペイドカード、地域型商品券) ● 環境寄附(様々な環境保全活動を実施している団体に寄附) ● 追加で実施する工事費用への充当(既時交換) 	ポイントの交換期限 平成25年3月31日まで

- ▶ 詳しくは、エコポイント事務局のホームページ <http://jutaku.eco-points.jp/> を御覧ください。
- ▶ 市民生活センターには、住宅リフォーム販売の契約トラブルに関する相談が数多く寄せられています。その工事が本当に必要な工事であるか、また、その工事費用についても十分な検討を行ったうえで、契約することをお勧めします。

旅行を楽しむために

夏は旅行シーズンですが、市民総合相談課には旅行を巡る契約のトラブルについて相談をよくいただきます。トラブル防止のために、知っておきたい旅行契約の知識と相談事例について御紹介します。

契約の成立はいつ?

原則として、「旅行会社が承諾して、旅行者が申込金を払ったとき」に契約が成立するので、電話での申込みは予約として取り扱われます。ただし、申込みの方法(店頭・電話・メール・FAX)にかかわらず、クレジットカードのサインレス決済の場合、カード番号を旅行会社に伝える、あるいはカードを使うことを表明した時点で契約は成立します(「通信契約」)。銀行口座から引き落としされた時点が契約成立になるのではないこと、通信販売とは全く異なる概念のものであることに注意してください。

キャンセル料は?

募集型企画旅行(パック旅行)のキャンセル料(注:標準旅行業約款による)

国内旅行		海外旅行	
取消日	取消料	取消日	取消料
20日前以降(日帰りは10日前以降)	20%	40日前以降(ピーク時※のみ) ※ピーク時: 4/27~5/6, 7/20~8/31, 12/20~1/7	10%
7日前以降	30%	30日前以降	20%
旅行開始前日	40%	2日前(前々日)以降	50%
旅行開始当日	50%	旅行開始後又は無連絡	100%
旅行開始後又は無連絡	100%		

旅行会社の責任

企画旅行なら、旅行会社は①「重要な変更」があったとき変更補償金を支払う**旅程保証責任**、②円滑に旅行サービスが受けられるように旅程を管理する**旅程管理責任**、③旅行中の不慮の事故による死亡・けがや、荷物を紛失したときの**特別補償責任**を負います。

広告

¥2,500で食べ・飲み放題!!
「ブランディア」のディナーbuffet
"PRANDIA" DINNER BUFFET

京都ロイヤルホテル&ス/1階のレストラン「ブランディア」では、2ヶ月毎にテーマを設けて、ディナーbuffetを開催中。約20種類のお料理と4種類のアルコール&ソフトドリンクが「食べ放題&飲み放題」で、お1人様なんと¥2,500!!ぜひお気軽にご利用ください!

毎日 17:30~21:00 (90分制:17:30~/18:00~/19:30~/)

食べ放題+飲み放題 お1人様 ¥2,500

※表記料金にはすべて税金・サービス料を含んでおります ※ご予約優先
※各種割引・他券等との併用不可 ※写真はイメージです

ご予約・お問合せ: レストラン「ブランディア」 Tel.075-223-8973 (直通)

地下鉄京都市役所前駅から徒歩で約1分

京都ロイヤルホテル & スパ

広告

Do you Kyoto?
ウォーキング、ランニング、サイクリング
始めましょう! エコ通勤。

日頃運動したいけど、時間がない...
何か始めても続かない...
通勤をもっと有効活用しませんか?
ECO通ステーションは
そんなあなたを応援します!!
ロッカー・シャワー・駐輪場・
ランニングマシンなども完備!

京都府京都市中京区堺町通
御池下る丸木材木町684

●OPEN: 月~金 7:00-22:00
土 8:00-21:00
●休日: 日・祝日

お気軽にお問い合わせ下さい!
TEL.075-241-1518 エコ通ステーション 京都

①の旅程保証責任については、下記のような場合、旅行会社は過失がなくても、責任を負うこととなります。ただし、範囲が限定され金額も少なくなります。

<旅程保証が適用される場合の一例>

- 旅行開始日又は旅行終了日の変更
例: 7月1日出発の韓国ソウル5日間ツアーの出発が7月2日になり旅行日程が短くなった。
- 入場する観光地又は観光施設(レストラン含む)その他の目的地の変更
例: 契約書面で「〇〇レストランでフランス料理の夕食」と書かれていたのに、別の××レストランに変更になってしまった。
- 日本発着便の出発又は到着の空港の変更
例: 確定書面で関西空港出発の予定だったのに、突然、伊丹空港からの出発になった

相談事例

- ツアー出発が近付いたのに、最終日程表が届かない。
最終日程表は確定書面と呼ばれ、確定した航空便や宿泊先などを知らせるものです。標準旅行業約款では、出発日の前日までに届けばよいことになっています。
- 申し込んでいたツアーが、最少催行人員に満たないので催行中止になってしまった。
最少催行人員とは、ツアーを催行するための最低限必要な人数のこと。申込者が設定人員に満たない場合、旅行会社は出発の前日から数えて24日前まで(年末年始などのピーク時は、34日前まで)に申込者に通知をすればツアーを中止できます。
- 友人と2人で申し込んだツアー。出発前に友人がキャンセル。友人にはキャンセル料、私には1人部屋追加料金が掛かると言われた。
「2人1室」の契約が、友人のキャンセルにより「1人1室」の契約に変更。キャンセルした友人は取消料、1人で参加する方は1人1室利用で、1人部屋追加料金の請求を受けます。
- 電車に乗り遅れ集合時間に遅刻。ツアーに参加できなかったのもので料金を返してほしい。
連絡もせずに出発時間に遅れ旅行に参加できなかった場合、キャンセル料は100%。やむを得ず集合時間に遅れる場合は、必ず契約時に知らされている緊急連絡先に連絡しましょう。

契約前にしっかり確認しましょう

- 日程 経路、観光地(入場観光/下車観光/車窓観光)はどうか。
- 旅行代金 海外旅行の場合、燃油サーチャージ*や空港諸税が含まれているか、観光施設の入場料は別途支払かどうかなど
*燃油サーチャージは、航空会社、搭乗区間、出発日により異なる。
- 交通機関 利用する航空会社(直行便/経由便/乗継便/コードシェア便)はどうか。
- 利用するホテル ホテルランク、部屋の条件はどうか。
- 添乗員の有無 添乗員は同行しないが、現地係員が案内するかどうかなど
- パスポート 最終日程表のローマ字綴りが同じか。有効期限の確認など



日本で旅行会社が旅行業を営むには登録が義務付けられ、旅行業法により規制されています。万が一、旅行会社が倒産しても、登録会社であれば登録行政庁に預けた営業保証金から弁済されますが、無登録業者や海外の旅行会社には旅行業法における消費者保護がないため注意しましょう。

参考: 社団法人日本旅行業協会ホームページ <http://www.jata-net.or.jp/>

広告

お困りの方は
仲良くしたいね

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

認定日: 平成22年4月1日
登録番号: 第65号

かいけつサポート

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富小路東入魚腹町439 FAX 075-221-5259 協力/京都弁護士会

広告

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

製造・卸
株式会社 丸漬
〒600-1847
京都市下京区朱雀分木町
電話 ☎075-332-1642
ファックス ☎075-332-1623

確かな品質と安心・安全を
心掛けております。

丸漬
KYOTUKEMPO
MARUTSUKU
KYOTO