

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. 春号

マイツテ ライフ 200

200号 目次

- 2 ページ ● 平成20年度「くらしの達人」入選作品決定!
- 4 ページ ● 特集 くらしの経済(200号記念)これから求められる消費者像
- 6 ページ ● 消費生活相談の小窓 クリーニングトラブル
- 8 ページ ● トピックス さまざまな詐欺にご注意ください!

～インターネット消費生活相談開始のお知らせ～

京都市では、インターネットのホームページから消費生活相談ができるようになりました。是非お気軽にご利用ください!

受け付ける相談の内容

- ① 消費者と事業者間の売買・契約に関するトラブルや問い合わせ
- ② 製品の事故や製品不良に関する事
など、消費生活の問題について

利用できる方

- ・京都市内に在住の個人の消費者の方

相談の方法

- ・市民総合相談課のホームページ(http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html)から相談内容を入力してください。
 - ・電子メールによりアドバイスをさせていただきます。
- ※相談内容などによっては、電話や来所をお願いすることや、対応する相談窓口を紹介することがあります。ご了承ください。

相談無料



●平成21年度消費生活モニター募集中!●

電子メールまたはFAXを使って、消費生活に関する意識調査(年12回)に協力いただくとともに、悪質商法被害防止のために「目配り」、「気配り」による見守りを行っていただく、消費生活モニターを募集中です。ご応募お待ちしております。詳しくは、当課ホームページへ。

平成21年度京都市消費生活モニター募集

検索

平成20年度「くらしの達人」 入選作品決定!

消費生活に関する様々なテーマについて川柳や標語を募集しました。審査の結果、入選作品74点を決定しました。入選者名は敬称を略し、コメントは原文のまま掲載しています。なお、ここで掲載した作品のほか、佳作（一般の部）10点、奨励賞（子どもの部）48点が入選しています。

一般の部 消費者川柳

京都市長賞(1作品)

「還付金 いただくはずが 振り込んだ」<課題部門>

稲垣 秀太郎(右京区 56歳)

戻って来るお金を上まわる振り込みで何か得をするのでしょうか。

審査委員長賞(3作品)

「食べものは 産地見て買う 癖がつき」<自由部門>

南 英市(近江八幡市 72歳)

毒入りや偽装の食品の事件が頻繁に起きている折から、せめて自衛の手段として産地だけは何時も確かめて買う癖がついてしまいました。

「始末屋の 母を手本に 生きてみる」<自由部門>

高橋 昌史(北区 33歳)

若い頃は口うるさく感じていた母の小言。今は貴重な助言として参考にしています。

「甘い声 今だけここだけ あなただけ」<課題部門>

石野 謡子(西京区 57歳)

ソフトタッチの勧誘や限定販売には、特に警戒が必要です。

テーマ

一般の部(応募状況 76名 235点)

- ① 自由部門
- ② 課題部門 お題:「悪質商法」

子どもの部(応募状況 833名 1,371点)

- ①「買い物上手」
- ②「食と食品」
- ③「ケータイでどっきり」

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

田尻司法書士事務所

お気軽にご相談下さい!

債務整理(過払い・借金)
相続/遺言/成年後見/登記手続

TEL:075-393-1550

西京区山田四ノ坪町1番地6
[西京区役所前 交差点西へすぐ]

<http://www.ts-shihoushoshi.com>

田尻司法書士事務所

検索

携帯サイトは
こちらから



子どもの部 小学生 標語

京都市長賞(1作品)

テーマ②「食と食品」

「食べ物の 命をいただく 感謝の心」

今面 嬉沙(京極小学校5年生)

食べ物はもともと命があるから、残さずに食べることでその食べ物の命も喜ぶし、自分のためにもなるから、ただ食べるだけでなく感謝して食べようと思います。

審査委員長賞(5作品)

テーマ①「買い物上手」

「かいものにつれて行ってね マイバック」

ミューリ アレクサンダー(上賀茂小学校1年生)

お母さんが買い物行く時に、マイバック、たまに忘れるので。

「れいぞうこ チェックしてから かいものへ」

高岡 舞(六条院小学校6年生)

冷蔵庫にあるものをもう一つかっていると、前に使ったものがくさって、もったいないから、無駄なく買わないでほしい。

テーマ②「食と食品」

「食べる時 感謝をこめて いただきます」

井崎 麻結(大枝小学校6年生)

私は、食事をたべれない人がいるのに、好きな物だけたべ、きれいな物は食べない。というみんなにこの俳句を聞いてもらいたいです。私もこのようなことがあったのでおしました。

テーマ③「ケータイでどっきり」

「メールより そばに居る人 大切に」

玉岡 真希(西院小学校5年生)

ケータイのメールがくると気になるけれど場所と時間とによりそのとき、いっしょにいる人の気もちを考えた方がいいと思う。

「その言葉 顔も見ないで 信じるの?」

谷 葉月(上高野小学校4年生)

これが出来た時は、なぜかドキドキしていました。わたしの的には、とてもうまく作れたと思ったからと思います。標語にこめた気持ちは、ケータイやコンピューター等のメール通信で、顔も見たこともない知らない人と簡単に会わないでという思いです。

子どもの部 中学生 標語

京都市長賞(1作品)

テーマ③「ケータイでどっきり」

「携帯の 画面見ないで わたしみて」

福原 史也(上京中学校3年生)

携帯では本当の気持ちはわからないので、しっかりと目を見て話そうという思いを込めて書きました。

審査委員長賞(5作品)

テーマ①「買い物上手」

「エコ商品 地球の笑顔 守るんだ」

谷舗 七海(西京極中学校2年生)

エコ商品を買えば、環境にやさしく、地球にも良いことがいっぱいだと思った。

「無駄なくす いるものだけを MEMOに書く」

丹羽 三菜巳(月輪中学校3年生)

家には、よく冷蔵庫の中に賞味期間がきれている食品があり、その食品は見ついたら、すぐごみ袋いさで、もったいないといつも思っている。それで、買い物に行くときに、いるものを書いてあるメモを持っていったら改善できるかなと思ってこの標語を作りました。

「買い物は 衝動買いより 計画買い」

月原 啓志(近衛中学校3年生)

衝動買いでかなり損をしてきたので…。

テーマ②「食と食品」

「いただきます 自然の恵みに 感謝して」

竹下 幹也(上京中学校3年生)

自然の恵みに感謝することを忘れずにあじわって食べてほしいと思いこの標語を作りました。

テーマ③「ケータイでどっきり」

「伝えよう メールじゃなくて 言葉でも」

厚地 彩花(近衛中学校3年)

最近では伝えたいことを、メールで伝えることが多くなっていくから、メールだけじゃなくて、人と人が言葉で伝え合う方が良かったので、この標語にしました。

広告

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

製造・卸
株式会社 丸漬
〒600-1844
京都府下京区朱雀分木町
電話(〇七五)三二二一六四二八
ファックス(〇七五)三二二一六二三九



確かな品質と安心・安全を
心掛けております。

広告

室内でガス機器をご使用のお客様へ 換気をお願いします。

ガスストーブや小型湯沸器などのガス機器は、室内で換気不十分な状態で使用すると不完全燃焼による一酸化炭素中毒を起こし、死亡事故に至るおそれがございます。ご使用にあたっては、下記の点にご注意いただきますようお願いいたします。

ガスストーブをご使用いただく場合は、**30分に1回、1分程度換気をお願いします。**
(ガスファンヒーターは1時間に1回、1分程度換気をお願いします。)

小型湯沸器やガスコンロをご使用いただく場合は、**必ず換気扇を回すか、窓を開けて換気をお願いします。**

※機器の安全な使用方法は弊社ホームページにも掲載しております。

本件に関するお客さまのお問い合わせは

大阪ガスお客さまセンター フリーダイヤル **0120-8-94817**

受付時間/月～土:午前9時～午後7時まで 大阪ガスホームページ <http://www.osakagas.co.jp/>
日・祝日:午前9時～午後5時まで

くらしの経済 (200号記念)

これから求められる消費者像

京都大学名誉教授 野村 秀和

消費者行政の歩み

消費者の権利として、安全を求める権利、知らされる権利、選ぶ権利、意見を聞いてもらう権利を宣言したケネディの「消費者の利益保護に関する大統領特別教書」1962 (S.37) 年は、消費者保護行政の原点ともいえます。わが国での最初の動きは、1968 (S.43) 年の「消費者保護基本法」です。この後、1973 (S.48) 年の第1次オイルショックで、小売店の商品棚から商品が姿を消し、モノ隠し、モノ「不足」が、全国的に広がりました。そして、1週間ほど経過して、値上げされた商品が店頭に戻りました。この強烈な経験は、自治体の消費者行政を誕生させました。その先頭に立ったのが神戸市で、国の圧力に抗して、1974 (S.49) 年に「神戸市消費者保護条例」を制定したのです。

翌1975 (S.50) 年には、京都市も「消費者保護条例」を公布し、消費者行政に取り組みます。最初に「単価表示基準」(1977 (S.52) 年) を制定しますが、この作業で、消費者審議会の消費者委員と事業者委員との相互理解が深まり、京都市における消費者行政の基本的姿勢が確立されてきたのです。

保護から自立支援へ

消費者保護基本法は、2004 (H.16) 年に消費者基本法に変わり、翌年の2005 (H.17) 年には、京都市消費者保護条例も、京都市消費生活条例になりました。消費者保護の姿勢から消費者の自立支援への転換です。この転換をもたらしたのは、経済の変化と消費者の成熟といえるでしょう。

経済の仕組みは、現物経済から信用(金融)経済の主導となり、消費者被害も、古典的被害から、契約に関わる被害などが中心となります。また、経済のグローバル

高度経済成長期

産業育成と事前規制

消費者の保護

消費者保護基本法

1968 (S.43) 年5月公布

京都市消費者保護条例

1975 (S.50) 年8月公布, 翌年3月施行

(3つの基準の制定)

1977 (S.52) 年~1984 (S.59) 年

- ・単価表示基準
- ・包装食品の品質表示基準
(現 商品等表示基準)
- ・包装基準

化により、地域や国内経済の影響よりも、食材は中国産が主軸になるなど、海外要因がくらしに直接関わるようになってきました。

消費者市民も、この間のいろいろな経験を通じて成長し、ただ安いだけでは購入せず、産地や賞味期限などの表示を確認するようになってきました。そのため、学生など若い人や老人などに、被害が集中しているのです。消費者教育などのきめ細かい配慮は、この層に対して欠かせません。

望まれる消費者像

商品・サービスの多様化は、事前規制の効果を弱めます。そのため、消費者行政には、消費者の選択・判断を支援する情報提供の工夫が求められることになってきたのです。

無表示は論外ですが、表示を逆用する悪質な表示の偽装にどう対処するのかという新しい課題が生じてきました。最後の決め手は、なんとといっても主婦の生活実感に根ざした判断力ということになります。商品・サービスの安い理由に納得が出来るのかどうかということがポイントです。

産地や季節との関連で、今までの生活体験が判断の基礎となるのです。また、小売店の信頼度についても、主婦感覚は鋭いものを持っています。一度は騙されても、二度と同じ騙しに遭うことは無いからです。悪質な業者に対しては、罰則の適用とその情報の迅速な公表も、消費

者への有効な情報提供なのです。

表示という情報提供を活用しながら、それを過度に信用することなく、行政から提示される情報にも注意して、うまい話に乗せられない成熟した消費者、自分の判断が出来る消費者であって欲しいものです。



「くらしの経済」は本号をもちまして終了いたします。

クリーニングトラブル



春は、冬物から春物への衣替えのシーズンですが、毎年その頃になると、クリーニングに関するトラブルのご相談を多数いただきます。冬物衣料をクリーニングに出す前に、クリーニングを利用する際のポイントをご案内したいと思います。トラブル防止のためにも、クリーニングを利用する前にはチェックすることを習慣づけましょう。

事例1 ▶ コートをクリーニングに出したら、ボロボロになって返ってきた。どのような賠償をしてくれるのか。

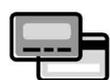
- 洗濯物についてトラブルが発生した場合、原因を調査した後、【クリーニング事故賠償基準】をもとに解決がはかられます。賠償額の算定は、購入時の価格・経過月数、商品の平均使用年数、使用状態などにより算出されます。細かい規定がありますので、賠償額を提示された時は店に算出内容を確認するとよいでしょう。
- コートにはポリウレタン樹脂素材が使われていることがあります。光沢を出したり、表面を皮革のようにみせたり、オシャレに演出する素材としてポリウレタン樹脂をコーティングした製品は数知れず出廻っています。しかし、ポリウレタン樹脂は、耐用年数が3年から5年と言われており、製造された時から自然劣化がはじまります。製品化されたものであればさらに短くなるのが一般的です。着用しなくても年数がたてばボロボロと皮がむけるように、はく離したり、接着剤が溶け出してネバネバしたりすることがあります。このような、素材の特性の理解も必要です。

事例2 ▶ クリーニングに出したあと、受け取り、保管していたワンピースを1年ぶりに着ようとしたら、色があせていることに気づいた。店に申し出ると、「保管中に色あせたのだから、賠償はできない。」と言われた。

- クリーニング店から洗濯物を受取ってから既に半年以上経過しており、保管期間中に問題があった可能性もあります。日数の経過に伴い原因や責任の所在の追及は困難になり、店に賠償を求めることが難しくなります。
- 【クリーニング事故賠償基準】では、賠償期限は「消費者が仕上がり品を引き取った日から6ヶ月、クリーニング店が洗濯物を受取った日から引き取りなく1年」とされていますので注意が必要です。

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 **無料** (初回・1回 30分)

京都弁護士会館 平日(9時半~12時、13時~15時半)
京都タワービル3階 平日の火曜・木曜(18時~20時半)

まずはお電話下さい!!



075-231-2378



きっとある あなたを支える 法と智慧 **京都弁護士会** 受付時間(平日 9時~12時/13時~17時)

～トラブルは未然に防ぐことができます～

クリーニングトラブルは「変色した」、「シミが落ちない」、「縮んだ」、「紛失された」などさまざまですが、多くは下記のチェックで未然に防ぐことができます。

● クリーニングに出す前に、自宅でのチェック ● →見落としがちなのもよく点検しましょう。

・ポケットの中 ・服の状態（シミ・汚れ・ほつれ・破れ・虫食い・変形・擦れ・パーマ液など科学物質の付着、袖や襟、腋の下など）

スーツなど揃いの物は上下セットで出す→スーツ上下など、2点以上で一对とした製品は、その一部について損害が生じた場合、一对のものを考慮して賠償額を算定します。ただし、一对のもののうち1点だけをクリーニングに出し、それをクリーニング店に伝えなかった場合には1点だけの賠償となります。別々に出すと色あいや風合いに差が出ることもありますし、セット物は上下セットやベルト・付属品も併せて出すようにしましょう。都合で出せない場合は、必ず受付時にスーツの一部であることを伝えましょう。

● クリーニングに出す時に、店でのチェック ● →必ず店の人と一緒に、洗濯物の状態を確認しましょう。

・自宅でのチェックで見つけたシミや汚れは、店へ伝える ・ベルト・付け襟・リボンなどの有無
・ボタン（破損・欠落・高額品か、クリーニングに耐えられるか） ・預かり証は必ずもらう

クリーニング業法では、次のようなことが義務づけられています！

※「利用者に対する説明義務」…クリーニング事業者は、洗濯物の受取り・引渡しの際に、利用者に対して、洗濯物の処理方法について説明するように努めなければならない。

※「苦情の申し出先を明示する義務」…クリーニング事業者の名称・所在地・電話番号を店頭に掲示するとともに、書面にて配布しなければならない。

● クリーニングの引き取り時 ● →異常があればすぐにクリーニング店へ連絡しましょう。

・預けた洗濯物が全てあるか ・付属品は揃っているか ・シミ抜きなど依頼したことができているか
・事前のチェックでは無かったキズや変色がないか

● 保管時の注意点 ● →ビニールカバーは外し、陰干し後、通気性の良いカバーで保管しましょう。

・ビニールカバーは運搬用カバーであり、長期保管には適さず、変色の原因にもなりかねません。
・防虫剤や除湿剤などを適切に利用しましょう。

● クリーニング店を選ぶポイント ● →値段だけで選ばないようにしましょう。

・料金がハッキリ表示されている店 ・処理方法など丁寧に説明してくれる店 ・預かり証を発行する店

Sマーク・LDマーク

Sマークとは、厚生労働大臣の認可を受けて設定されている標準営業約款制度に登録されている店舗のシンボルマーク、LDマークとは、全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が作成した、47都道府県共通の組合加盟店を表すシンボルマークです。



Sマーク



LDマーク

左記のマークを掲示している店では「クリーニング事故賠償基準」を設けています。お店選びのポイントにして下さい。

※なお、この基準は業界の自主基準ですが、マークの無い店でもトラブルが起こった場合はこの基準を目安に交渉するとよいでしょう。

参考：東京都クリーニング生活衛生同業組合ホームページ

広告

① 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>

広告

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

法テラス京都

「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。





いずれの相談も
無料です。
お気軽にご相談
ください。

市民総合相談課 相談のご案内

消費生活相談

(訪問販売やキャッチセールス
などで困ったときなど)

TEL 256-0800

受付

月～金
午前9時～正午
午後1時～4時

多重債務相談ダイヤル

さいむゼロ

TEL.256-3160

市政一般に関する相談
(市政に関する問合せなど)

TEL 256-2007

月～金

交通事故相談

(示談の方法・賠償額の算定など)

TEL 256-2140

午前9時～正午
午後1時～5時

法律相談 (弁護士による相談。面談のみ)

TEL 256-2007

月～金

午後1時30分～4時

先着順15名

当日午前9時から整理券配布
水曜日のみ予約制(電話可)(平成21年3月末まで)

第2・4水
午後6時～8時

予約制12名
(電話可)

↓「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・ご要望もこちらから

ホームページ

http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/soshiki/6-2-4-0-0_1.html

消費者対象の教室,
出前講座などの事業に
関するご案内

TEL 256-1110

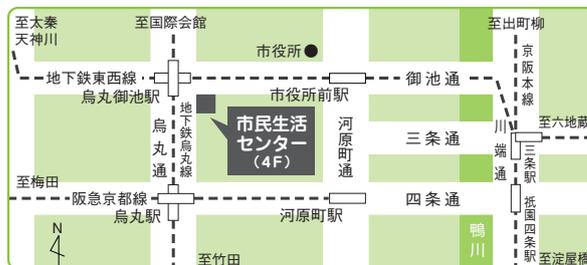
FAX 256-0801

住所

〒604-8186 中京区烏丸御池東南角
アーバネックス御池ビル西館4階 市民生活センター

閉庁日

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 出口」から地上へ出てすぐ
※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。

週末の緊急時の消費生活相談は



257-9002へ

クーリングオフ

※電話相談のみ 受付: 土・日(年末年始除く) 午前10時～午後4時

生活情報誌「マイシティライフ」へのご意見・ご要望をお待ちしております。(上記の住所へ郵送いただくか, FAX, 市民総合相談課ホームページからお願いします。)

トピックス さまざまな詐欺にご注意ください!

- ・ 定額給付金について、報道などで目にする機会がありますが、定額給付金を口実にした振り込め詐欺の発生が懸念されます。
行政職員が、定額給付金給付のためにATM機器の操作を依頼することは絶対にありません。また、現時点で家族構成や振込先口座を電話でお尋ねすることは絶対にありません。
- ・ 地上デジタル放送受信機※1, 住宅用火災警報器※2についても、強引に商品販売や取付工事を行い、高額な代金を請求する被害が起きていますが、今すぐ設置しなければならないということはありません。
数社の見積もりを十分比較したうえで、信用のおける業者と契約しましょう。
※1→現行のアナログ放送は平成23年7月24日までとなっています。アンテナの受信状況によりますが、受信機を設置すればその後も問題なくテレビを見ることができます。
※2→住宅用火災警報器の既存住宅への設置義務は、京都市においては平成23年6月1日以降発生するので、それまでに設置すればよいこととなっています。また、消防署員・団員が訪問販売することはありません。
- ・ 少しでも怪しいと思ったら、すぐに市民総合相談課までご相談ください。

回覧

してください

発行/平成21年3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。大豆油インクを使用しています。文化市民局市民生活部市民総合相談課 京都市印刷物 第204576号



本紙は古紙パルプを配合しております