

マイシティライフ

特集 消費者問題国民会議2005京都市大会
パネルディスカッションより
活かそう権利 めざそう自立
～京都からの発信～ 2

くらしの経済
消費者権の意義 4

すぐに使えるちえぶくろ
夏を涼しく 5

消費生活相談の小窓
平成16年度の消費生活相談統計結果 ... 6

夏休み親子セミナーのお知らせ 8
週末電話相談のお知らせ 8

My City Life

2005 8月号

No.186

食卓の会話も味のエッセンス

平成16年度 くらしの達人・
五七五標語(子どもの部)

NEWS!

将来、かしこい消費者になるためのきっかけづくりとして、標語づくりをお子さんに薦めてみませんか。

テーマ

1 買い物の工夫、 お店の工夫

かしこい商品選び、環境のことを考えた買い方の工夫や、安心して買い物ができるみんなに喜ばれるお店づくりへの工夫など

2 たのしい食事、 大切な食事

食事や食べものについて、いろいろ体験したこと、聞いたこと、家族で話し合ったり、工夫したりしていることなど

3 京都・ くらしの知恵

「もったいない」など伝えていきたい昔からの知恵や、地域や近所の人たちと一緒にしている環境にやさしい工夫、くらしを良くする工夫など

4 わたしの 生活術

健康や環境のため、毎日の生活の中でしていることや今からやりたいこと、食べもの、着るもの、花や木、空気、水などについて知っておきたい知恵など

5 インターネット 利用術

インターネットのかしこい利用方法や、安心して使うためのマナー、ますます発達する携帯電話などの情報機器を使う前、使うときの注意点など

平成17年度

「くらしの達人」 〈小学生・中学生〉 標語大募集!



応募締切

平成17年10月31日(月)必着

募集点数

一人3点まで(テーマの組合せは自由です。)

文字数は、五・七・五の17文字を基本としますが、覚えやすく、声に出して読みやすい作品であれば、文字数は問いません。

応募資格

京都市内に在住又は通学している小学生・中学生

表彰

- 京都市長賞 小学生・中学生 各1点(副賞:3千円分の図書券)
- 審査委員長賞 小学生・中学生 各5点程度(副賞:1千円分の図書券)
- 奨励賞 相当数(副賞:500円分の図書券)

入賞者には選考終了後に通知し、表彰式を行う予定です。(開催日未定)
入選作は、作品集として発行するほか、市民総合相談課発行のリーフレット等で使用します。

応募方法

(1)～(5)をハガキ又はA4判の紙(書式自由)に記載し、市民生活センター <くらしの達人・標語担当>まで郵送、FAX又は持参してください。ホームページからも応募できます。

応募作品に簡単なコメントを添えて応募してください。

(作品ができたときのようすや、作品に込めた思いなど)

●記載内容

- (1) テーマ番号、「作品」、コメント
- (2) 〒・住所 (3) 氏名 (4) 電話番号 (5) 学校名・学年

「活かそう権利 めざそう自立 ～ 京都からの発信～」

消費者月間事業
消費者問題国民会議 2005
京都市大会
パネルディスカッションより
討論概要

発言を項目別に整理し、編集・要約したものです。()内は発言者名。



消費者、行政、事業者の連携

(坂 東) 例えば、食の安全性を確認するトレーサビリティでは、そこに関わる人たちが本気で取り組まないといけないし、その情報が正しいということが確信を持てなければいけない。一方、消費者が「きちんと見ていること」を企業に確信させないと、企業もそこに本気でお金をつぎこむことはできない。今の消費者政策には、消費者・行政・企業が、立場の違いを越えた緊密なコミュニケーションを行うことが必要だ。

消費者への情報提供

(伊 藤) 小売形態の変化により、事業者が消費者と対面しながら情報を発



信することが難しくなっているが、小売業者が対面販売しながら、直接、消費者に価格・品質などを説明しながら商いすることが情報提供の一番確実な方法であると思う。

(服 部) IT、情報通信技術の進展については、これによって、新たに生じる消費者問題に対応していく必要があるが、その一方で、消費者への情報提供に活用していくことが重要である。

消費者の権利擁護、団体訴訟

(松 本) 消費者からの相談を受けているが、一つ解決すれば、それで一件

落着くということではない。おかしいことはおかしいと言える消費者は少ない。自立とはほど遠い消費者がたくさんいることを実感している。被害の未然防止、拡大防止には団体訴権を消費者団体に与えることが大切だ。



(坂 東) 消費者が今までよりも発言できるような仕組みをつくっていくことが消費者の権利を擁護するということになるが、権利を使うことに私たちは慣れてない。権利を使うことと自立の間には少しまだ距離がある点に配慮が必要であり、個人の被害救済を社会的な意味に変えていくために、まず「社会的な仕組みをつくること」が大切だ。

コーディネーター



野村秀和
京都大学名誉教授

パネリストの方々

* 順不同。敬称略。



松本久美子
NPO法人京都消費生活有資格者の会代表理事



伊藤義浩
京都市小売商総連合会会長



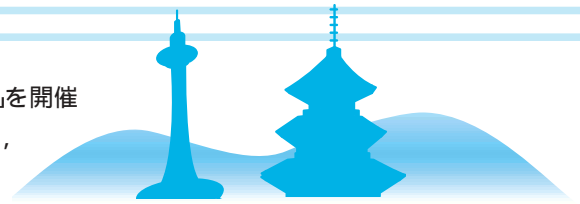
坂東俊矢
京都産業大学大学院法務研究科教授



服部高明
内閣府国民生活局消費者企画課長

去る5月27日、ウイングス京都で、「消費者問題国民会議2005京都市大会」を開催しました。この大会は、「活かそう権利 めざそう自立」というテーマのもと、内閣府と京都市の主催で行われたものです。

当日は、内閣府の「消費者支援功労者表彰」、東京大学大学院教授の落合誠一さんによる基調講演「安全で充実した暮らしのできる消費社会の構築～消費者、事業者、行政の役割～」の後、「活かそう権利 めざそう自立～京都からの発信～」と題してパネルディスカッションを行いました。



事業者、消費者(団体)の課題

(坂東) 消費者基本法改正に伴い事業者の責務が大きく変化したが、企業側の認知度が低い。事業者の責務をどう経営の中に生かしていくかを考えてほしい。

また、同じことは、消費者にも言えるのではないかな。

さらに、私は消費者団体の副理事長でもあるが、消費者は必ずしも「消費者団体」に信頼感を持っていない。変な言い方だが個々の消費者が企業よりも消費者団体を信頼する社会にならなければ、今、描いている仕組みが機能しない。そのための取組を真剣に考えたい。

(伊藤) 一部の悪徳業者の行為によって、事業者が全員やっているという印象が世の中に広まり、そういう意味では事業者も被害者である。罰則で取り締まなければ良くなる社会は非常に残念であり、現状では、罰則で取り締まるには制度的な課題があるが、罰則による事業者の取締

りと、それによらないモラル向上の両面から前向きに取り組みたい。

被害への未然防止と対応

(服部) 消費者教育については、情報を行政側から消費者のもとへ積極的に届けていくという出前講座が重要になっている。これに加えて、情報を受けとった人がコミュニティーレベルで他の人に情報を伝えていくという、いわゆる社会全体の厚みが重要になっている。



(松本) 私たちの団体では、京都府、京都市の事業委託を受け、「消費生活週末電話相談」を行っており、20～40代ぐらゐの男性からの相談が多く寄せられている。情報不足や、情報を正しく活用できずに被害に遭っている消費者がまだたくさんいるので、



消費者が正しく公平な情報をもらえ、被害に遭ったらそのことを声に出せる環境の整備が必要だ。

(伊藤) 被害に遭った場合には、迅速な対応が解決の道だが、京都市には市民生活センターがある。行政は、これをもっとPRし、窓口を整備し、対応をきちんとできるスタッフをそろえることが必要だ。

被害に遭わないようにするためには、京都には全国でもまれに見る優れた自治会制度があり、各学校に連合会があり、各種団体があるので、それら団体との連携した取組が、消費者に情報が伝わる最も良い手段の一つではないかと思う。

予算

(坂東) 制度設計について具体的実効性を議論するならば、どうしても欠かせないのがお金である。今の時代、厳しい状況ではあるが、どこにお金をつぎ込むべきか、真剣に考えなければいけない。



会場からの

発言

会場からは、国の消費者基本計画に関する質問と予算の充実についての意見が出され、内閣府から回答・説明が行われました。

まとめ

(野村) 今後、複雑で多様な問題の発生に応じて、事業者は事業者団体として、消費者は消費者団体として、組織的な経験や理論の蓄積を行う必要がある。また、組織に属していない消費者にも、できるだけいろんな形で呼びかけが届くように配慮して、届く状況をつくり出していかなければならない。こういうパネルディスカッションについても、

もっとさまざまな消費者、事業者に参加してもらう努力が求められる。制度をつくっても、それを生かせるかどうかは、1つは予算、もう1つは消費者と事業者との間に行政が入ったパートナーシップをどういうふうに強めていくかにかかっている。

消費者権の意義

基本理念

新条例は、消費生活施策の基本理念を具体的に定めました。その中心になるのは、言うまでもなく、消費者権といえましょう。消費生活施策は、この権利の実現を図ることになるわけです。

7つの権利

旧条例では、「消費者の権利」という抽象的で、宣言的な表現をとっていましたが、新条例では、それを7項目の権利として具体化しました。このため、市の責務や事業者の責務が、細かく明示され、市民の権利がそれだけ整備されたといえましょう。

条例 第3章

「消費者権の実現を図るための施策」

基本理念(第3条)に提起された7つの消費者権は、条例の第3章で、以下のように具体化されています。すなわち、

- 第1節 生命及び身体の安全の確保並びに財産の保護
- 第2節 商品等の表示、計量、包装、広告、価格及び供給の適正化
- 第3節 不適正な取引行為の防止
- 第4節 消費者に対する情報の提供
- 第5節 消費者教育の推進
- 第6節 消費生活に関する意見の反映
- 第7節 消費者権の侵害の発生又はその拡大の防止及びその侵害に対する救済

ここに示した節題から、その内容がお分かりになると思います。それぞれにつき、行政や事業者の責務が具体的に示されているのです。

消費者の主体確立へ

旧条例を補強・整備し、今日の新しい事態に有効に対処できるようになりました。この条例を暮らしの中で活かすのは、私たち市民の権利であります。主体的、自主的に消費者の暮らしを豊かなものにしてまいりましょう。



ご存知ですか？

夏を涼しく — エアコンに頼らない工夫 —

エアコンに
頼らない
3つのポイント...

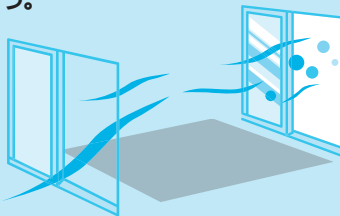
今の時代、エアコンのない生活はなかなか想像できません。でも、地球温暖化防止の取組に少しでも貢献したいですね。エアコンに頼らないよう工夫できる余地はありませんか。



風通しを
良くする工夫

風通しを良くするために、部屋を整理・整頓して物を減らしてみましょう。

窓は、1箇所のみ開けるより、反対方向にある窓も開けるほうが効果的です。防犯に考慮しながら風の通り道を確保しましょう。



室温上昇を
抑える工夫

「すだれ」や「よしず」などで、日差しや照り返しを和らげましょう。

ツル性植物の活用も、植物には蒸散作用があるので効果的です。朝顔や風船かずら等どうでしょうか。

断熱性の高い住居では、夜は窓を開けて冷気を取り入れ、翌朝は窓や雨戸を開ける時間を少し遅らせることも工夫のひとつです。



「涼」を
演出する工夫

カーペット等の敷物などは、冬物・夏物の使い分けをすることが多いですが、カーテンや壁の絵画なども四季折々の変化をつけて「夏」を楽しみましょう。

日本の伝統的な夏の風物は「涼」を演出する工夫の宝庫です。打ち水*を行うと見た目ばかりでなく、若干、気温を下げる効果があります。風鈴や水を入れた鉢など、あなた自身のこだわりの涼しい小物を工夫してみましょう。

* 節水にも配慮しましょう。

エアコンの 除湿について

冷えに悩まされている方には使いこなしたい機能のひとつですが、省エネ面では、単純に高めの温度設定で冷房運転したほうが良い場合もあります。エアコンは、温度や湿度をちょっとだけ下げるといった感覚で使うことが省エネには重要です。体調と相談しながら、上手に使いこなしましょう。

すでに夏バテ状態の方は、無理をせず、食べ物の工夫などで体調を維持しましょう。











「旬のもの
味も値段も二重マル」
(平成16年度くらしの達人標語)

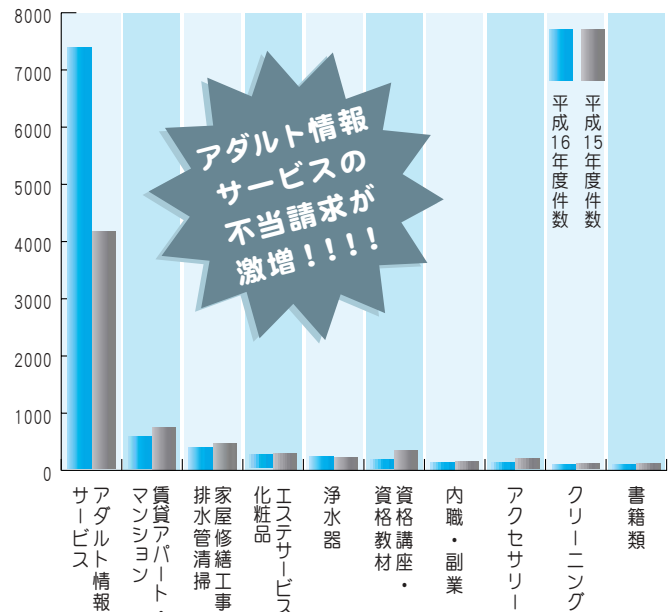
平成16年度の消費生活相談統計結果

市 民生活センターに寄せられる消費生活相談は、近年は増加傾向にあり、平成15年度には初めて1万件を超え12,056件となりましたが、平成16年度はさらにそれを13.6%も上回る13,694件の相談が寄せられました。これは5年前(平成11年度, 6,195件)の2倍を超えています。

主な内容は、強引かつ脅迫まがいの販売に関する相談が増加し、中でも相談件数が前年度比で1.8倍となった「アダルト情報サービス」が全相談件数の54%を占めるまでになりました。

平成16年度 消費生活相談 ワースト10

順位	商品・役務名	相談件数	平成15年度件数
1	アダルト情報サービス 	7,400	(4,178)
2	賃貸アパート・マンション 	598	(748)
3	家屋修繕工事・排水管清掃 	393	(475)
4	エステサービス・化粧品 	277	(296)
5	浄水器 	236	(225)
6	資格講座・資格教材 	194	(341)
7	内職・副業 	146	(163)
8	アクセサリ 	144	(204)
9	クリーニング 	112	(128)
10	書籍類 	107	(119)



気を付けて!

無料サイトを
クリックしたら...



いきなり
会員登録された!

会員登録終了...
有難うございます
登録料 万円
お願い致します

えっ?
何で!!

1

アダルト情報サービスの 不当請求が激増



アダルト情報サービスに関する相談というのは、「架空

請求」と呼ばれる「全く身に覚えが無いのに、ある日突然アダルト情報番組の請求ハガキが来た」というものや、「インターネットのサイトに無料のアダルト情報と表示されていたから、クリックしたら後から代金を請求された」というもの、「見知らぬところから携帯電話に迷惑メールが送られ、消去しようとして誤って、サイトのアドレスをクリックしたら、アダルトサイトの会員になっていて高額な入会金を請求された」といったような相談のことで

最近では「パソコンでインターネットの色々なサイトを見ていて、画像をクリックしたら、『入会ありがとう。3日以内に万円振り込んでください。』という画面になった。」というものもあります。この場合は「あなたのIPアドレスは

でリモートホストは です。』という表示もされますので、個人を特定されてしまったと思い、請求どおり支払ってしまったという相談も寄せられています。

ハガキで請求されても、携帯電話のメールで請求されても、ホームページに請求の画面が現れても、慌てる必要はありません。サービスを利用していないのなら、当然支払う必要はないからです。

また、携帯電話の操作を誤って利用した場合や受信したメールのリンク先に接続してしまった場合でも、電子消費者契約法という法律により、確認画面などの契約意思を確認するための措置がされていなければその契約の無効が主張できます。契約が無効ならば支払う必要はありません。相手からしつこい請求の連絡があっても無視してください。

あまりにもしつこく、脅迫された場合は最寄りの警察へ通報しましょう。

5

お宅の水、
危険ですよ!



浄水器に関する相談も増加

アダルト情報サービスに関する相談が圧倒的に多かったため、平成16年度は他の商品・役務に関する相談件数はどれも前年度を下回っています。

その中で浄水器に関する相談だけは前年度を上回っているのは注目すべきでしょう。

水道局の職員を装って、水道水の点検と称して訪問し、「こんな水を飲んでいては病気になる」など嘘

の説明をして勧誘する手口です。契約を断っても「浄水器を取り付けているので契約してもらおう」と言って強引に契約させます。

また、こうした手口で契約した人を狙い、浄水器の点検と称して訪問し、「この浄水器は機能していない」などと言って新たな契約をさせる「二次被害」の手口が急増しました。

高齢者や単身の若年者が被害に遭いやすく、二極化が顕著になっています。

浄水器は、取り付けて使用した場合でもクーリングオフができますので、騙されないよう注意してください。

消費者を
守る
!

クーリングオフ制度

▼ 配達記録郵便はがきの書き方例

はがきの内容をコピーし、簡易書留の受領書と一緒に保管しましょう。

契約年月日
販売会社名
商品名及び金額
担当者名
右記日付の契約を解除します。
住所
氏名
年
月
日

市
区
町
株式会社御中



住宅用 火災警報器 の設置について

「今すぐ」と言われたら すぐ相談を

消防法の改正により住宅用火災警報器の設置義務付けが決まりましたが、今すぐ設置する義務はありません。新築住宅は平成18年6月から、既存住宅はその後一定の猶予期間を経て適用される予定です。

訪問販売などで設置や購入を強引に勧めたり、消防署や公的な機関を名のる業者に注意してください。不審に思われた時は、市民生活センターや最寄りの消防署に相談しましょう。

内容が複雑な場合は、内容証明郵便にする方法もあります。



訪問販売や電話勧誘販売など特定の販売形態で3,000円以上の契約をした場合、決められた期間内であれば無条件に解約できる制度です。この

制度は消費者が、その契約は本当に必要かどうかを頭を冷やして考え、不要であれば解約できることを目的としたものです。

クーリングオフができる期間は、契約書面を受け取ってから8日間(マルチ商法、内職商法では20日間)です。

手続きは証拠を残しておくために、必ず書面で行いましょう。配達記録郵便などで期間内の消印で発信すれば、事業者が届くのが期間後であっても有効です。

夏休みの自由研究はもうお決まりですか？

市民生活センターでは、親子で楽しみながら学べる「夏休み親子セミナー」を開催します。皆さんの御参加をお待ちしています！

小学生と保護者のみなさんへ ～夏休み親子セミナーのお知らせ～

参加費 無料

定員：親子30組（多数抽選）

- 日時** 平成17年8月24日(水) 午後1時30分～午後4時
- 場所** 京都市市民生活センター研修室
- 内容** 第1部 あんびる えつこ氏（NPO法人 こどものお金教育を考える会代表）
「カレー作りゲームで学ぶ おこづかいを2倍楽しむ方法」
第2部 スーパーの袋が大変身！
「アイロンを使ってバッグをつくらう」
- 申込方法** ハガキ、電話又はFAXにより、住所、子どもと保護者の氏名、電話番号、学年を明記のうえ、市民生活センターへ。ホームページからも申し込むことができます。
- 締め切り** 平成17年8月12日(金) 市民生活センター必着
- その他** はさみ、筆記用具、スーパーのお買い物袋を御持参ください。



週末電話相談のお知らせ



平成17年4月から、毎週土曜日と日曜日に緊急の相談を必要とする消費者を対象に相談窓口を設置しています。最も多い相談内容は、インターネットでのアダルトサイト等の有料サイトの自動登録や不当請求でその他に、クーリング・オフや中途解約、ハガキ等による不当請求となっています。相談者のうち約9割の方が、助言に

より不安が解消されたと安心され、あと1割の方については、平日の相談窓口を御案内しました。これからも相談者の安心を最優先に、事業の充実を図ってまいります。

みなさんの御利用をお待ちしています。

消費生活週末電話相談 ☎ 257 - 9002

土 日（年末年始除く）午前10:00～午後16:00
相談方法 電話相談のみ

＊祝日・年末年始は休みます。
市民生活センターの相談ごあんない

市民生活に関する相談 ☎ 256 - 2007
(市政に関する問い合わせなど)

交通事故相談 ☎ 256 - 2140
(示談の方法・賠償額の算定など)
月～金 午前(9:00～12:00) 午後(13:00～17:00)

法律相談(面談のみ) ☎ 256 - 2007 (弁護士による相談)

月～金(13:30～16:00) 先着順15名
(午前9:00から整理券を配布します。水曜日については、予約制<電話可>)
第2・4水(18:00～20:00) 予約制12名(事前に電話で予約が必要です)

消費生活相談 ☎ 256 - 0800
(訪問販売やキャッチセールスなどで困ったとき)
月～金 午前(9:00～12:00)
午後(13:00～16:00)

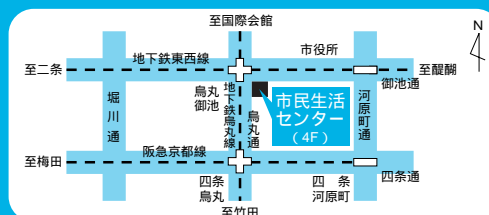
全て無料です。
お気軽にご相談ください。



市民生活センター

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

〒604-8186 中京区烏丸御池東南角 アーパネックス御池ビル西館4階
TEL.075(256)1110 FAX.075(256)0801
ホームページ <http://www.city.kyoto.jp/bunshi/soudan/>



回覧
してください