

# くらしの情報が かわさき

KAWASAKI CITY



2019年  
平成31年  
4月25日  
発行

- 特集記事  
消費者行政センターのご案内…P1・2
- いまどき相談事例……………P3
- 資料コーナーのお知らせ他……………P4

いまどき相談事例「クリーニングのトラブルに遭わないために！」

発行 川崎市消費者行政センター

## 消費者行政センターのご案内

消費者行政センターでは、市民の皆さんの安全で快適なくらしをサポートするため、消費者被害の未然・拡大防止に努めるとともに、消費者と事業者とのトラブルで困ったときのための相談窓口を設置しています。また、消費生活に関する情報提供や講演会の開催、無料講師派遣なども行っています。



### 1 消費生活相談

消費生活相談員の資格を持つ相談員が契約や商品の品質などに関するトラブルなどの相談をお受けしています。不安なときは一人で悩まず、お気軽にご相談ください。

●消費者行政センター相談窓口電話番号 ▶ ☎044(200)3030 FAX:044(244)6099

**相談時間** 月～金曜日 9:00～16:00 日曜日・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除きます。  
土曜日 10:00～16:00 金曜日は電話相談のみ19:00まで受付  
土曜日は電話相談のみ受付

**相談対象** 市内在住・在勤・在学の方

**相談方法** 電話及び来所 (お越しになる場合は、契約書・関係書類などをお持ちください。)

電話相談は土曜日も受け付けています!



#### ●区役所での予約出張相談 ▶

区役所での出張相談をご希望の場合には、右記の3区役所に相談員が出張して相談をお受けします。

場所	曜日	時間
中原区役所	金	9:00～16:00
高津区役所	火	
多摩区役所	月	

※前日(相談日の月～金)16:00までに消費者行政センター相談窓口電話番号044(200)3030で予約してください。

●電子メールによる相談 ▶ 電子メールによる相談もお受けしています。消費者行政センターホームページにある消費生活相談「メール送信画面」から送信してください。一部の携帯電話からのアクセスはできません。回答は、電話もしくは電子メールを選択できますが、可能な限り電話回答を選択してください。電子メールによる場合、1回限りの回答となります。また、回答までに時間を要し、一般的な内容となり、個別のトラブルの解決を保証するものではありません。詳細はホームページのメール利用案内をご確認ください。

### 2 ホームページ・メールマガジン配信サービス

●ホームページ ▶ 消費者行政センターの案内や消費生活相談に関する情報、イベントや講座の情報を発信している他、リーフレットなどの発行物の掲載も行っています。ぜひご覧ください。川崎市消費者行政センター

#### ●メールマガジン配信サービス ▶

「かわさき消費生活メールマガジン」配信サービスを行っています。最新の消費生活に関する相談事例や講座やイベントの情報を配信していますのでぜひご登録ください。

mailnews@k-mail.city.kawasaki.jp(パソコン用)  
mailnews-m@k-mail.city.kawasaki.jp(携帯電話用)  
に空メールを送ると登録手続き案内メールが届きますので、手順に従ってください。



### 3 暮らしのセミナー



市内在住・在勤・在学の15人以上のグループに無料で講師を派遣する出前講座を行っています。仲間同士やグループなどで開催される研修会等でぜひご利用ください。

対象	市内在住・在勤・在学の15人以上のグループ
会場	申込者側でご用意ください。
時間	月～金曜日 9:00～17:00 (土曜・日曜・祝日・年末年始 (12/29～1/3) を除く) 30分から2時間
講師	消費生活相談員他、各分野の専門家
費用	会場費、資料コピー代、材料費等その他必要な経費 (講師謝礼は市が負担するため無料)
お申し込み	申込用紙に必要事項を記入して、開催希望日1か月前までに、FAXかメール、郵送でお申し込みください。(申込用紙はお電話で請求していただくか、ホームページからダウンロード・印刷が可能)
お問合せ先	☎044 (200) 3864

#### 暮らしのセミナーテーマ

※詳細は暮らしのセミナーのご案内チラシ、ホームページでご確認ください。

消費者被害の防止 資産について学ぼう 食生活 衣・住生活 薬の話 環境問題 将来に備えて 暮らしの中で など 身近な暮らしの問題に関する様々なメニューがあります。

メニュー例

- 消費者被害の防止 ▶▶ ●悪質商法に気をつけよう! ●「落語」で学ぶ悪質商法 ●成年年齢引下げについて
- 資産について学ぼう ▶▶ ●ライフプランと資産形成 ●資産運用・投資トラブルを避けるために
- 食生活 ▶▶▶▶▶▶▶▶ ●安全ですか?あなたの食卓 ●食と健康・食べることの大切さを考える
- その他 ▶▶▶▶▶▶▶▶ ●知っておきたい薬の知識 ●もめないための遺言状の書き方
- 私たちに身近な環境問題 ●成年後見制度について知ろう!
- 失敗しないリフォームのために ●明るい老後生活を目指して

### 4 消費者支援協定

川崎市では、消費者トラブルの未然防止のために利用者への配慮に努める事業者等の振興を図るため、事業者又は事業者団体と次の各協定を締結しています。当センターのホームページや各区役所等にある冊子にて、協定店一覧をご案内しておりますので、ぜひご利用ください。 **お問合せ先▶☎044(200)3864**



#### 住宅工事の契約における消費者トラブルの防止

住宅に関する工事の契約の際に、明確な内容説明、見積書の提出など、利用者への配慮に努める事業者と締結しています。

#### 上下水道の水回り工事

水回り工事の契約の際に、明確な内容説明、見積書の提出など、利用者への配慮に努める事業者団体と締結しています。



#### 葬儀における消費者トラブルの防止

葬儀の際に、利用者の相談に応じて適切なサポートを行う体制を整えた団体と締結しています。

#### 家庭用電気製品の修理

主要メーカーの家電について購入先に関係なく修理を行う事業者団体と締結しています。



#### 洗濯用粉石けんの安定供給

洗濯用粉石けんを店頭で販売をしている事業者と締結しています。

消費者支援協定は、技術の保証や安価な商品・役務提供について定めたものではありません。契約の際は、必ず複数の事業者から見積りをとって比較検討を行い、契約書面を熟読のうえ、納得をしてから契約をしましょう。



## ● 相談事例 1

クリーニングから戻ってきたときは気がつかなかったが、数か月ぶりにタンスにしまっておいたブラウスを着ようと思って出したところ、脇の下にシミができていた。店に持って行くと、「洗濯表示どおりに洗った」と言われた。

## ● 相談事例 2

クリーニング店に預けてあった家族の冬物のコートなどを受け取りに行くと、娘のコートにフードが付いていない。預けたときにはあったと思う。補償してほしい。

## ● アドバイス

- クリーニングサービスは目の前で行われないため、トラブルが起きると原因の特定が難しく、解決までに時間がかかることがあります。
- 事例1のブラウスのシミは、汗をかきやすい脇の下に発生しており、洗濯表示は『家庭での洗濯不可』と『ドライクリーニング』のマークがありました。汗などの水溶性の汚れは水洗いなら落とせますが、ドライクリーニングではほとんど除去できずに残ります。残った汚れが保管中に酸化、黄変して、シミになったのではないかと推測されます。
- クリーニングに出すときは、汗などの汚れがあることを伝えて、適確なクリーニング処理を行ってもらうようにしてください。
- トラブルにならないために、夏物衣料を購入する際は**洗濯表示**※を見て、できるだけ水洗いができるものを選ぶようにしましょう。
- 事例2の紛失に関するトラブルの原因として、受付時に①コート本体だけにタグを付け、取外しができるフードにタグを付けなかった、②預り証の作成を間違えた、③クリーニング作業中にフードが他の洗濯物と紛れ込んでしまったことなどが考えられます。工場で大量の洗濯物を処理するクリーニング店で紛失が発生すると、工場内や他店への紛れ込みも調べるため、解決までに時間を要することがあります。
- 消費者側もクリーニングに出す際に、フードが付いていたと勘違いするケースがあります。念のため、自宅にあるかどうかを確認してください。
- クリーニング店側のミスで紛失したり、シミや変色等した場合、通常は**クリーニング事故賠償基準**※に従って賠償額（物品の再取得価格×物品の購入時からの経過月数に応じて別に定められた補償割合）が算定されます。仮に、ドライクリーニングで処理された洗濯物の再取得価格が明らかでない場合は、特例として賠償額がクリーニング料金の40倍になることもあります。
- クリーニングトラブルに遭わないために、**洗濯物を預ける際は**、服に虫食い、カビ、擦れ、毛玉などはないか、付属品の有無、ボタンの欠落や破損などないか、またポケットの中も事前チェックを行うとともに、品質表示（注意事項など）も確認しておきましょう。**受け取った後は**、すぐに受取品に問題がないかをチェックして、ビニールカバーを外し、通気性のよいカバーに取り換えて保管しましょう。クリーニングトラブルで困ったことがあれば、川崎市消費者行政センターにご相談ください。

※洗濯表示は消費者庁<https://www.caa.go.jp/>の新しい洗濯表示を参照してください。

※クリーニング事故賠償基準（運用マニュアル）<https://www.zenkuren.or.jp/media/1/jiko.pdf>

# 資料コーナー



消費者行政センターでは消費生活（消費者問題・食生活・環境・日常生活など）に関する図書、DVD、リーフレット等を自由に閲覧できる資料コーナーを常設しています。

利用日時	月～金曜日 9:00～17:00（土曜・日曜・祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）
来訪者用パソコン	インターネットを利用して消費生活に関する情報や市の情報の検索・閲覧ができます。
新着コーナー	「感染症キャラクター図鑑」 「掃除・洗濯・料理 家事のルールとコツ285」など、 子供向けの本や日常生活に関する本が充実しました。
図書・DVD	川崎市内在住・在勤・在学の方には貸出しも行っています。 自己啓発や研修会などにぜひご利用ください。（貸出期間は2週間） ※現住所を確認させていただきますので、身分証をご持参ください。

## かしこい消費者講座を開催します！

消費者トラブルに巻き込まれないよう、日常生活に密接に関わるテーマの講座を開催します。知っておくと安心できる情報をお届けしますので、ぜひご参加ください。

### 第1回 知って安心、終えんの覚悟と準備 ～エンディングノートの書き方と遺言について～

日時 平成31年5月31日（金） 14:00～16:00 ※申込は4月25日（木）から5月27日（月）まで（先着順）  
講師 日本葬祭アカデミー教務研究室 代表 二村 祐輔 氏

### 第2回 将来に備えたライフプラン ～資産形成とその注意点について～

日時 平成31年6月24日（月） 10:00～11:45 ※申込は5月28日（火）から6月20日（木）まで（先着順）  
講師 日本証券業協会 金融・証券インストラクター

- 会場：川崎市生活文化会館（てくのかわさき）2階 てくのホール ●定員：各回60名（先着順）
- 費用：無料 ●持ち物：筆記用具 ●申込方法：電話でお申し込みください。
- 申込先：サンキューコールかわさき ☎044(200)3939（8:00～21:00 年中無休）

講座に関するお問合せ先 消費者行政センター啓発係 ☎044(200)3864

主催 川崎市

## くらしの情報かわさき

5・6月号（隔月発行）2019年（平成31年）4月25日発行

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階  
☎044(200)3864 FAX:044(244)6099

●イラスト…タナカタケシ

●発行…川崎市経済労働局 産業政策部 消費者行政センター

消費生活に関する情報は、消費者行政センターホームページでも提供しています。



ホームページ

川崎市消費者行政センター

検索