

消費生活に関するトラブルなどについて

名古屋市消費生活センターには、消費者トラブル（消費者と事業者間のトラブル）などの消費生活相談が日々多く寄せられています。最近では、高齢者から悪質商法で被害を被ったという相談件数が増加傾向にあり、何らかの対策が必要と考えられます。

これらの状況を踏まえ、本市の消費者施策について、市民の皆さまのご意見をおたずねし、今後の啓発方法や方針等を検討する上での参考とするものです。

名古屋市消費生活センター(中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階)では、消費生活相談や消費者啓発・商品苦情テストなどを行っております。

消費生活相談（祝日・年末年始を除く）

- ・相談受付 午前9時～午後4時15分
 - ・相談電話 月～金 222-9671
222-9674(架空請求ホットダイヤル)
 - 土・日 222-9690
- ただし、土・日は、電話相談のみ。面談は行っておりません。

サラ金・多重債務特別相談（土日・祝日・年末年始を除く）

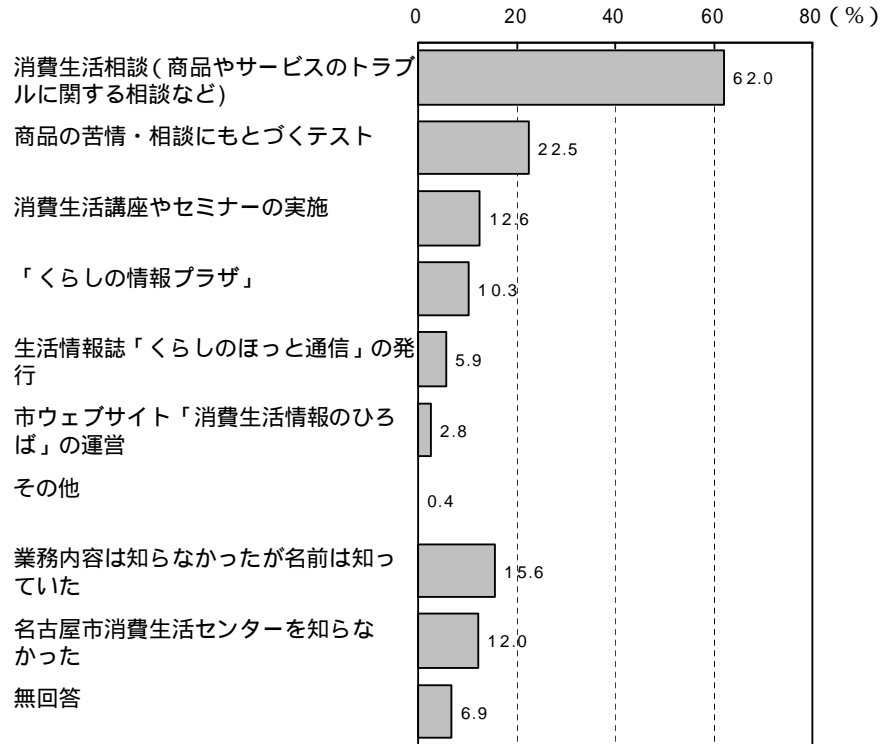
- ・債務整理の方法や過払い金の還付請求についての相談ができます。
- ・消費生活センター相談員による相談（電話又は来所）
月～金 午前9時～午後4時15分
223-3160(さいむせろ) (サラ金・多重債務専用)
- ・弁護士又は司法書士による面談（30分、無料、上記の相談時に予約した方のみ対象）
月～金 午後1時30分～午後4時30分

くらしの情報プラザ（日祝日・年末年始を除く）

- ・開館日時 月～土 午前9時～午後5時
222-9677
- ・くらしに役立つ情報や消費者活動のスペース（消費者サロン、消費者活動ルーム）の提供をしています。

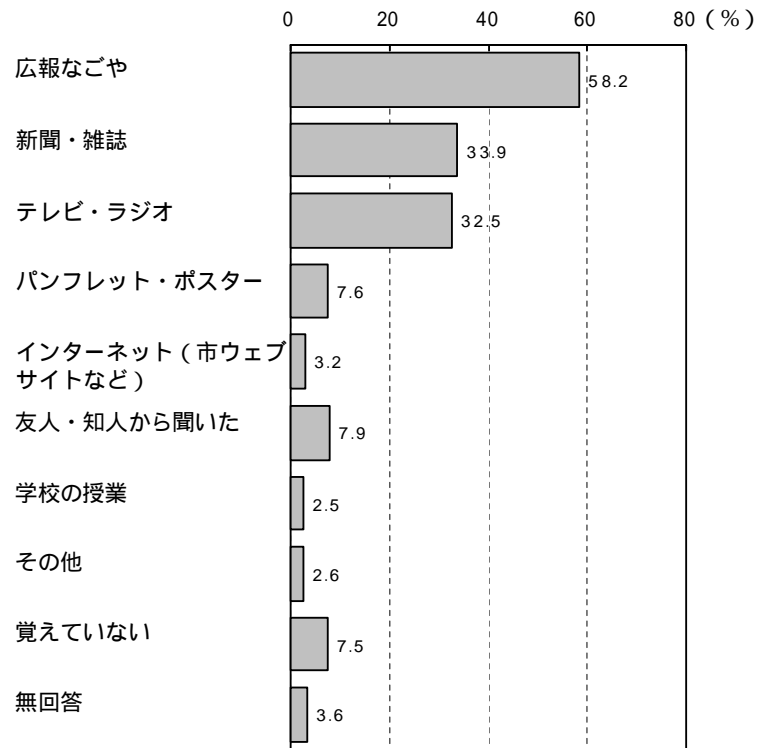
この他、消費者啓発としては、消費生活講座・消費者問題セミナー・地域へ出向いての出張講座を開催するほか、生活情報誌「くらしのほっと通信」の発行や市ウェブサイト「消費生活情報のひろば」の運営（<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>）をしています。

問16 名古屋市消費生活センターで行なっている業務の中で、あなたが知っているものは何ですか。(いくつでも)



《問16で1～7(名古屋市消費生活センターの業務を知っていた)と答えた方におたずねします。》

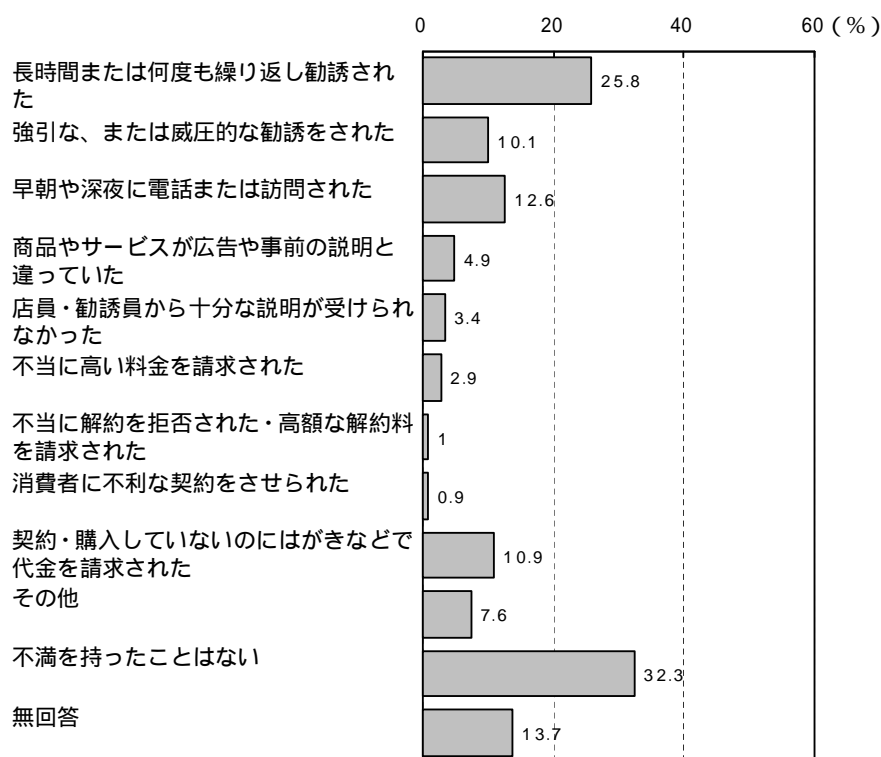
問17 名古屋市消費生活センターのことを何で知りましたか。(いくつでも)



「架空請求」とは、不特定多数の人に、全く根拠のない利用料などの請求のハガキや電子メールなどを送りつけ、お金の支払いを強要するものです。

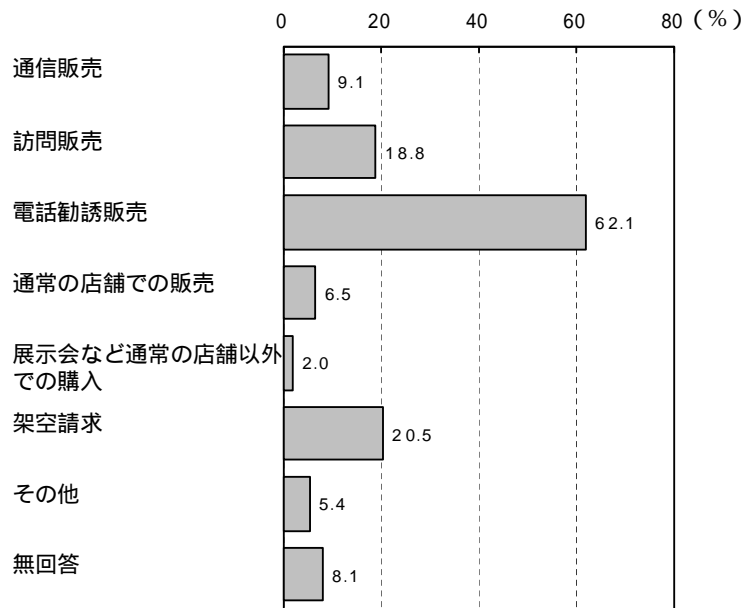
【対処方法】ハガキや電子メールが届いても無視してください。知らない業者には、一切連絡をしないでください。こちらから連絡をとらなければ、被害に遭うことはありません。
消費生活センターでは、「架空請求ホットダイヤル 222-9674」を開設し、相談に応じています。（不当な請求に関する相談も同様に受け付けています。）

問18 あなたはこの1～2年くらいの間に、商品(食品や書籍など)やサービス(有料サイトの利用料やエステ、家庭教師など)の販売方法・勧誘行為などに対して以下のような不満を持ったことがありますか。(いくつでも)

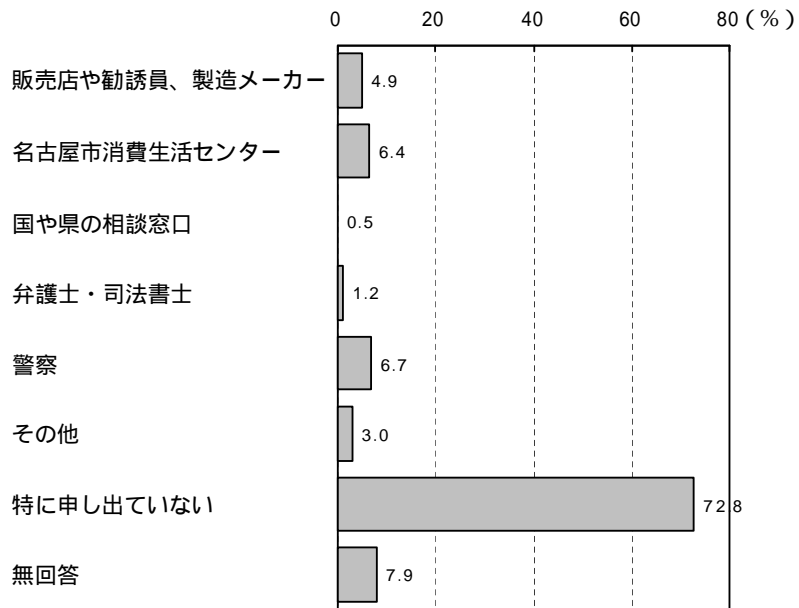


《問18で1～10と答えた方（不満を持ったことがある方）におたずねします。》

問19 - 1 それはどのような取引形態でしたか。（いくつでも）



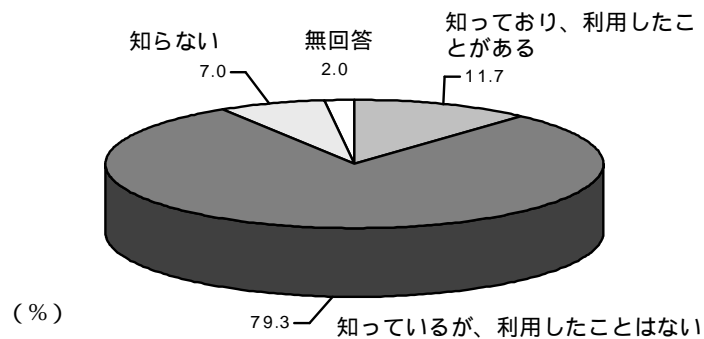
問19 - 2 あなたは、その不満について、どこかに苦情・相談を申し出ましたか。（いくつでも）



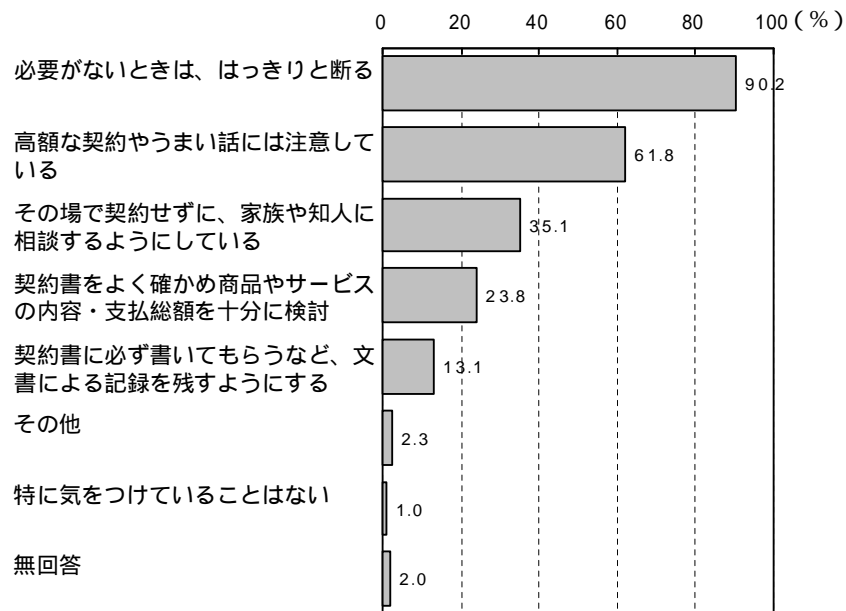
契約書を受領した日から、訪問販売は8日以内であれば、無条件で契約を解除できるのが「クーリング・オフ制度」です。

クーリング・オフは、ハガキなどで「契約解除通知」書面を事業者に発信して成立します。「配達記録」か「簡易書留」郵便で送ってください。また、商品代金の支払いのために信販会社とクレジット契約した場合は、別途信販会社にも送ってください。ただし、「クーリング・オフ」は一般の店舗での販売や通信販売には適用されません。判断に困ったときや迷ったときは、消費生活センター（222-9671）へ。

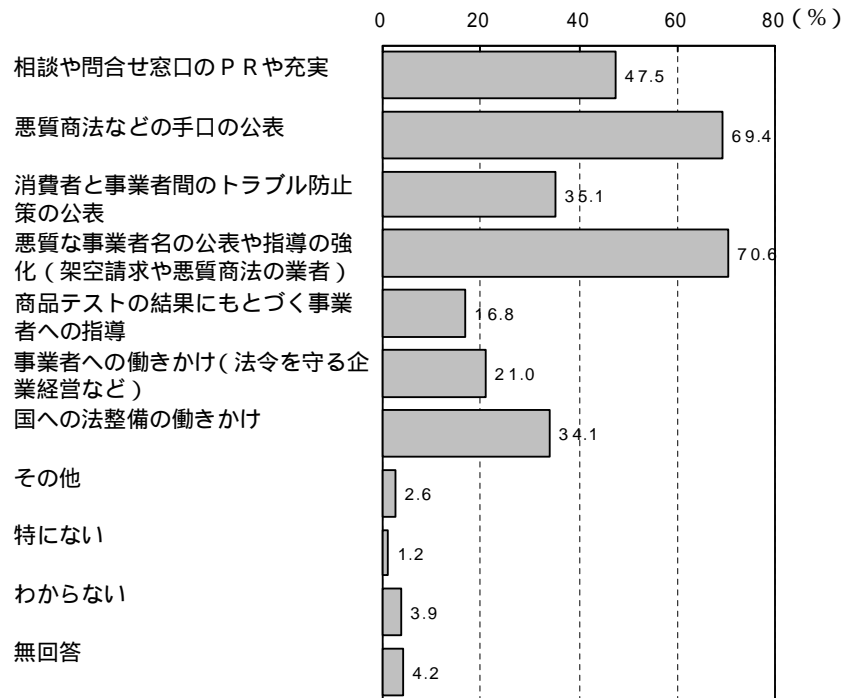
問20 あなたは、「クーリング・オフ制度」をご存知ですか。（1つだけ）



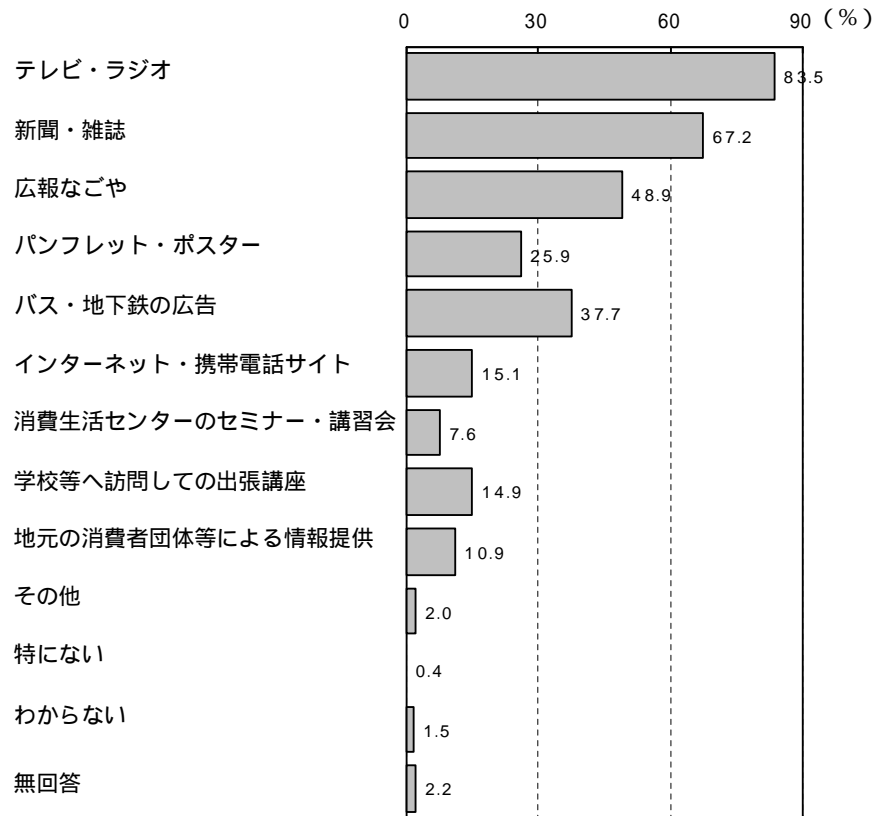
問21 あなたは、商品・サービスの購入や契約の際、トラブルに遭わないためにどのようなことに気をつけていますか。（いくつでも）



問22 増加している消費者トラブルを防止するために、どのような施策が必要だと思いますか。
(いくつでも)



問23 市民の方に消費生活センターの業務内容や悪質商法などの情報を広くお知らせするために、有効な広報手段は何だと思えますか。(いくつでも)



高齢者の消費者トラブルについて

悪質業者は、布団や健康食品、住宅リフォームなど従来から高齢者の関心が高い商品・サービスだけでなく、その時々新しい社会現象に巧みに便乗した新たな手口で高齢者を狙っています。

例示：未公開株、投資、住宅の火災報知器、浄水器など

勧誘に当たって、高齢者に警戒心を抱かせず、プライドを傷つけず、親しみを感じさせるような巧みな言動により、悪質商法に遭っているとは思わせない手口が多いことも被害の発見を遅らせ、被害を拡大させます。

問24 高齢者の消費者トラブルは、本人が被害に気がつかなかったり、周囲に相談する人がいないなど深刻化する場合があります。このような高齢者の被害を防止するためにどのような対策が必要だと思いますか。（いくつでも）

