

①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、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。面談は行っていません。

○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（電話または来所）
月～金 午前9時～午後4時15分
☎223-3160 (さいむゼロ) (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

この他、消費者啓発としては、「くらしの情報プラザ」の運営、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の開催、生活情報誌「くらしのほっと通信」の発行、市ウェブサイト「消費生活情報のひろば」の公開 (<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>) をしています。

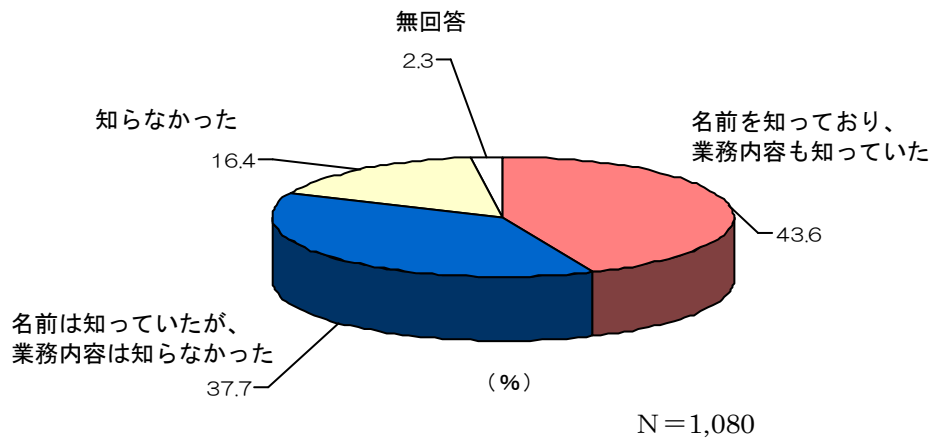
目指そう、賢い消費者!



名古屋市消費生活センターの
マスコットキャラクター

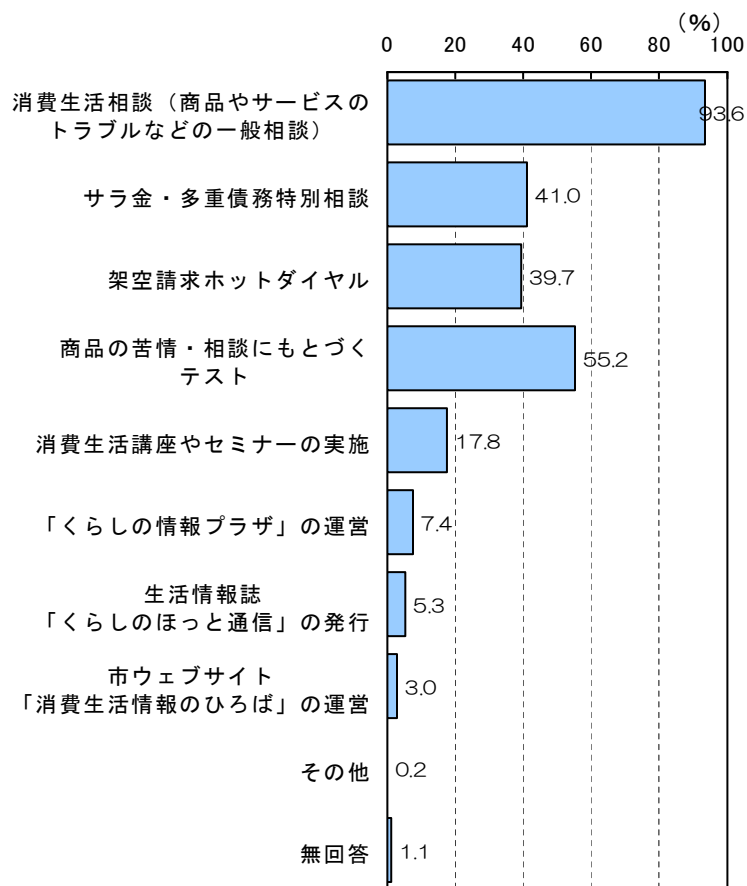
コアラのハッピー

問1 名古屋市消費生活センターを知っていますか。(〇は1つだけ)



《問1で1と答えた方（名古屋市消費生活センターの名前を知っており、業務内容も知っていた方）におたずねします。》

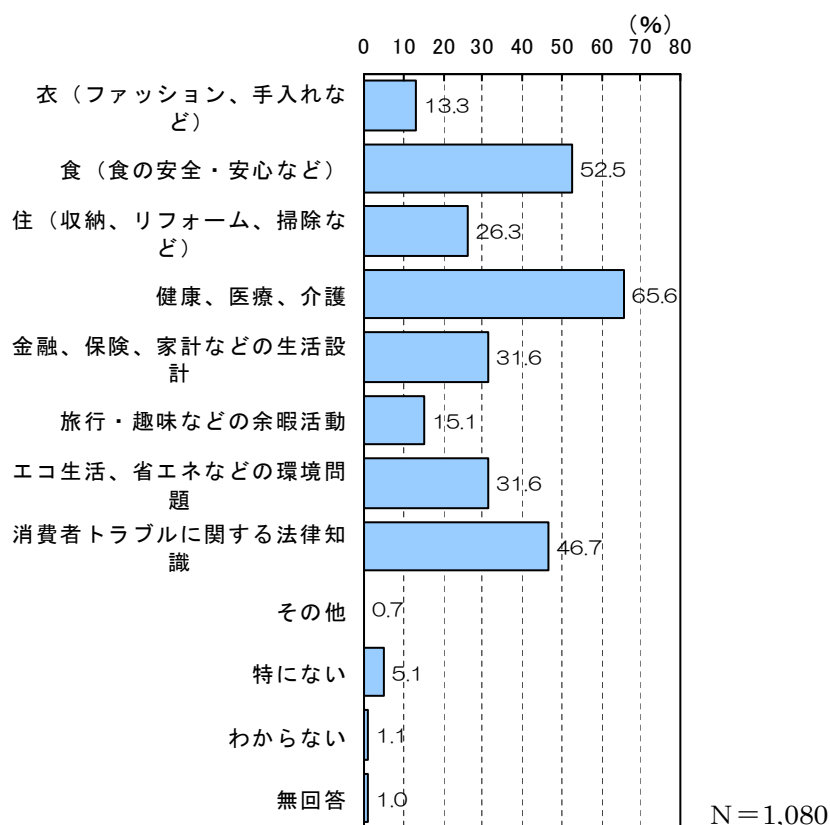
問2 名古屋市消費生活センターで行っている業務の中で、あなたが知っているものは何ですか。(〇はいくつでも)



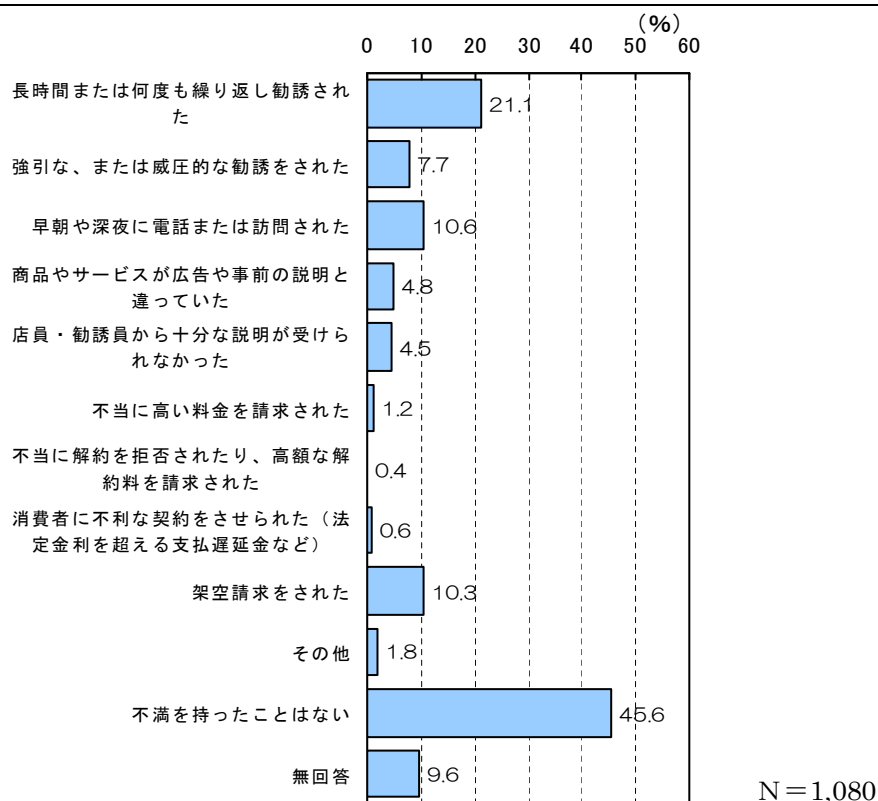
N = 471

《すべての方におたずねします。》

問3 消費生活センターではくらしに役立つ情報、賢い消費者になるための講座を実施しています。あなたが消費生活で特に関心のある分野は何ですか。(〇はいくつでも)

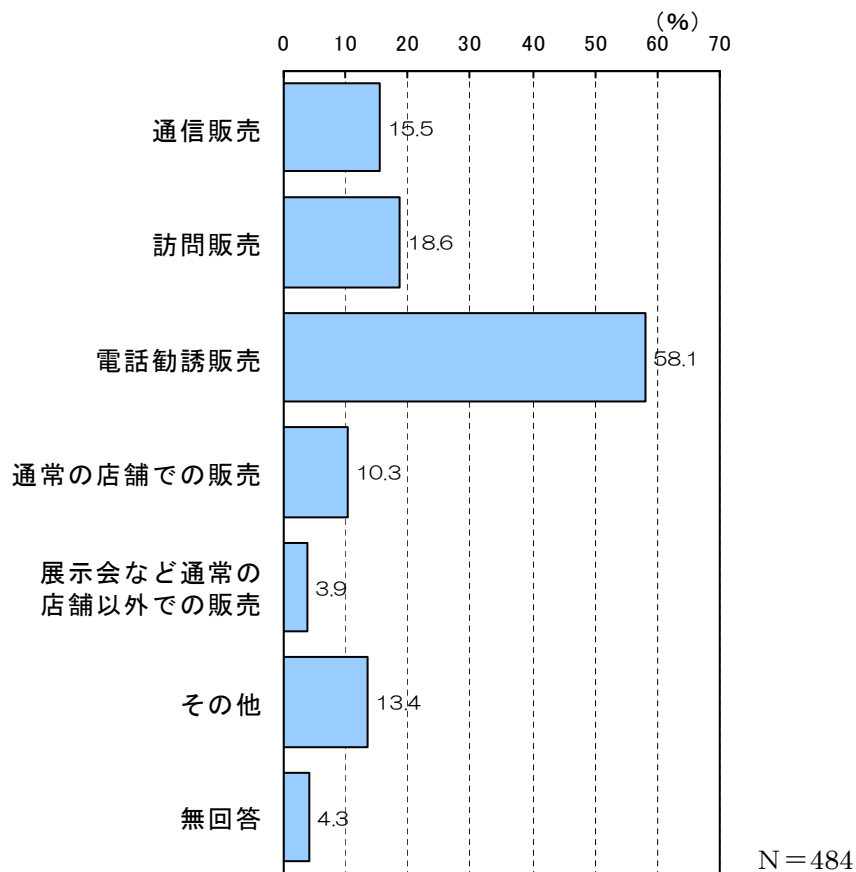


問4 あなたはこの1～2年くらいの中に、商品(健康食品や学習教材など)やサービス(有料サイトの利用やエステなど)の販売方法・勧誘行為などに対して以下のような不満を持ったことがありますか。(〇はいくつでも)

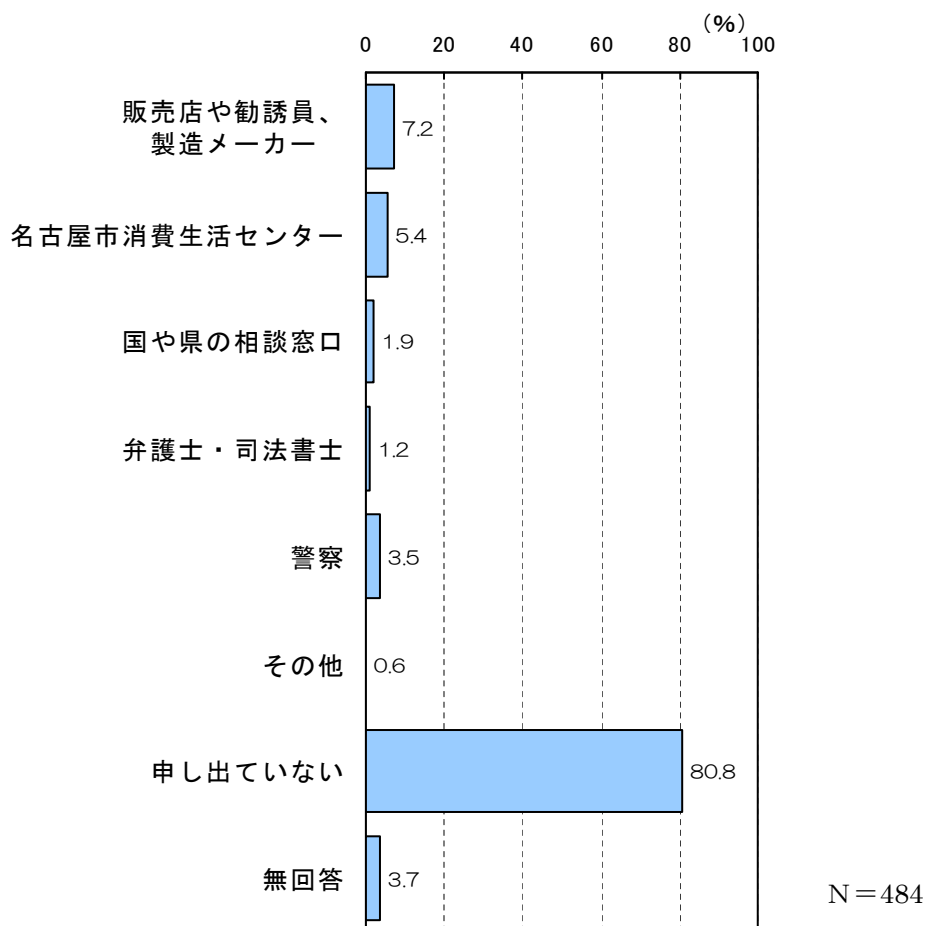


《問4で1~10と答えた方（不満を持ったことがある方）におたずねします。》

問5 それはどのような取引形態でしたか。（○はいくつでも）

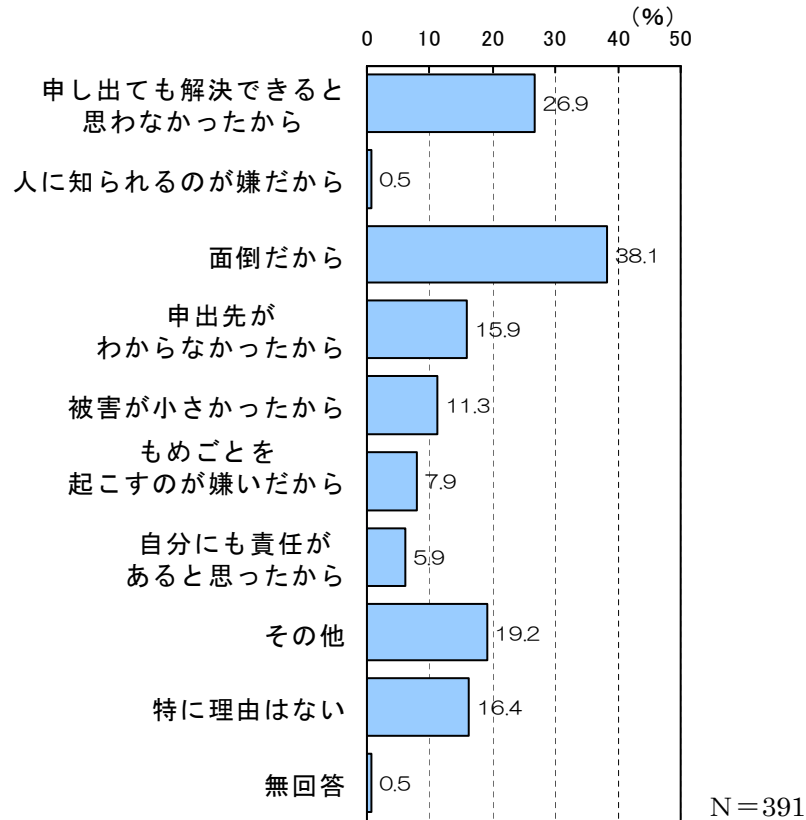


問6 あなたは、その不満について、どこかに苦情・相談を申し出ましたか。（○はいくつでも）



《問6で7と答えた方（申し出ていない方）におたずねします。》

問7 申し出なかった理由は何ですか。（○はいくつでも）

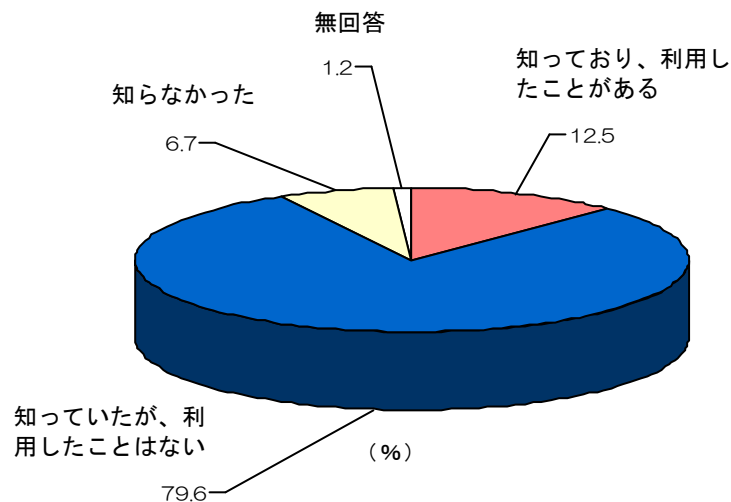


《すべての方におたずねします。》

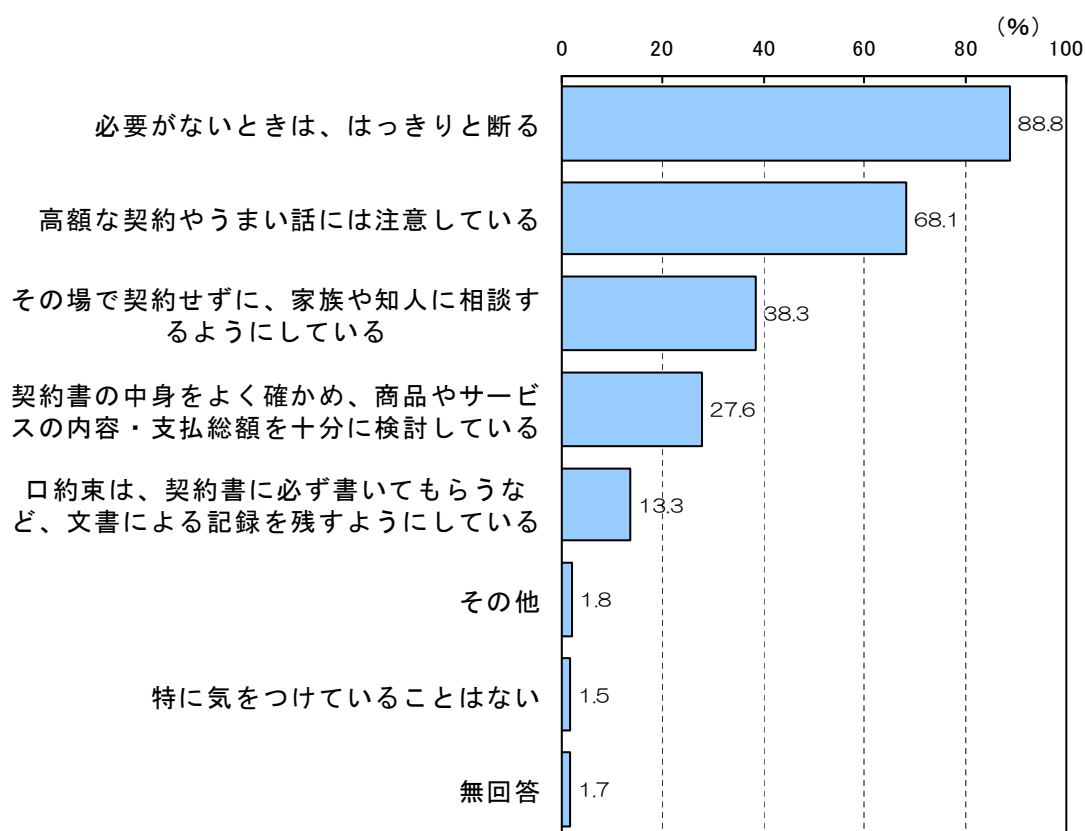
訪問販売や電話勧誘販売などでは、契約書面を受領した日から8日以内であれば、無条件で契約を解除できるのが「クーリング・オフ制度」です。

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。「特定記録」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。クーリング・オフできるかどうか分からないときや、クーリング・オフ期間が過ぎてしまったときは、消費生活センター（☎222-9671）へ。

問8 あなたは、「クーリング・オフ制度」をご存知ですか。（○は1つだけ）

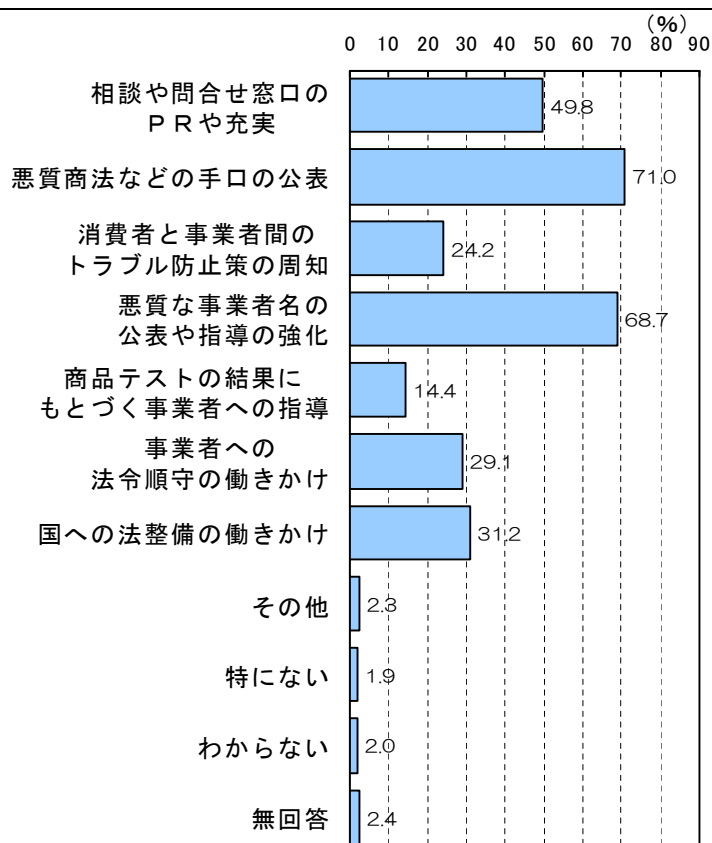


問9 あなたは、商品・サービスの購入や契約の際、トラブルに遭わないためにどのようなことに気をつけていますか。(〇はいくつでも)



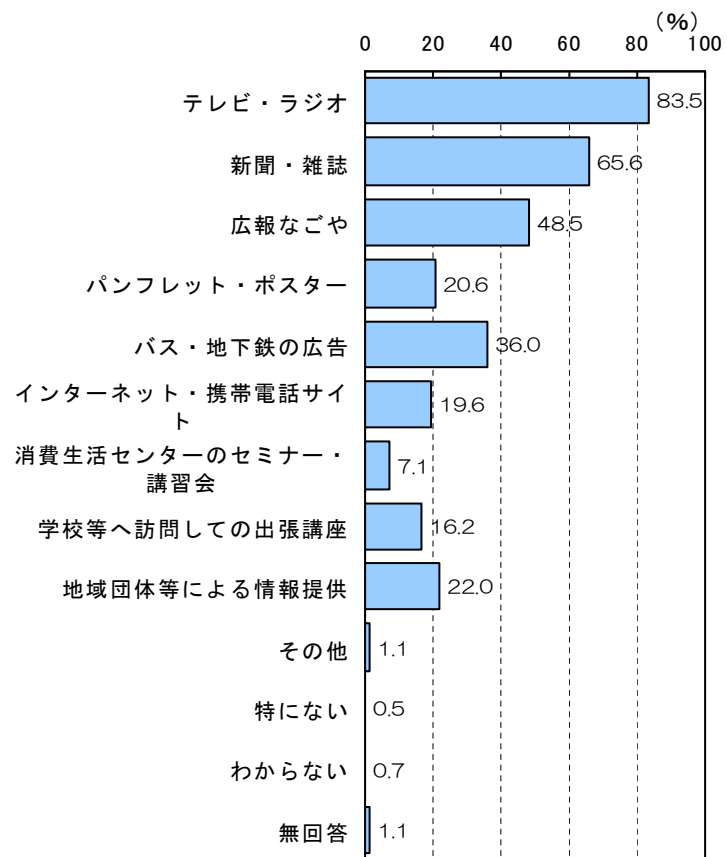
N=1,080

問10 増加している消費者トラブルを防止するために、どのような対策が必要だと思いますか。(〇はいくつでも)



N=1,080

問11 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いますか。(〇は**いくつでも**)



N=1,080

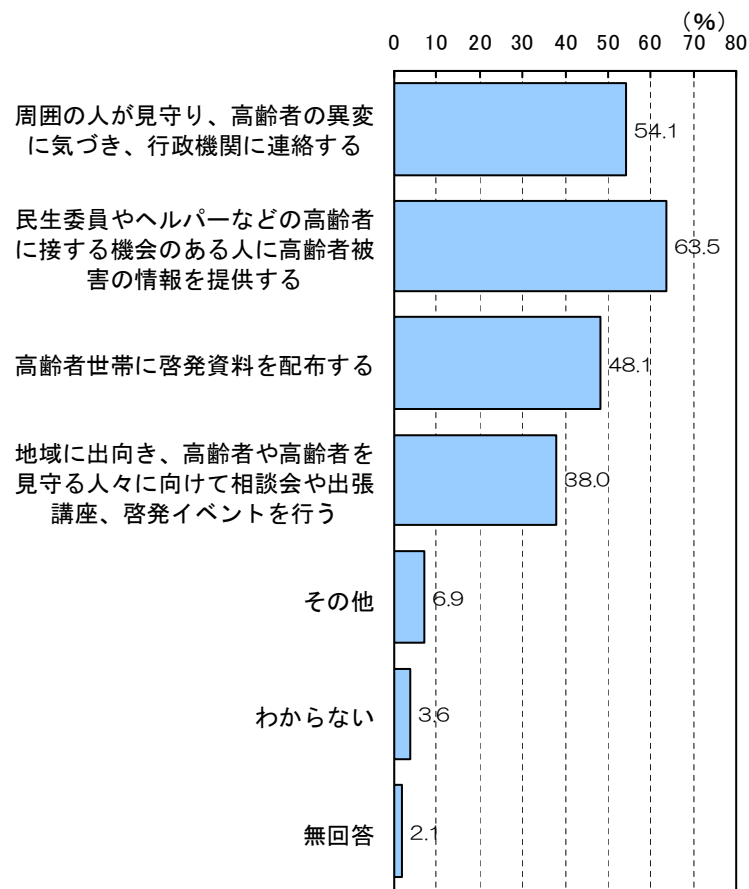
高齢者の消費者トラブルについて

○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

○勧誘にあたって、高齢者に警戒心を抱かせず、プライドを傷つせず、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12 高齢者の消費者トラブルは、本人が被害に気がつかず、周囲に相談する人がいないことなどから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。(〇はいくつでも)



N = 1,080