

### ③消費生活に関する情報提供のあり方について

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。本市では、消費者被害の拡大防止を図るため、被害が多く発生している事例や、そうしたトラブルにあわないための方策など様々な情報をウェブサイトや情報誌、講座などで提供しています。

今後、より効果的な情報提供を行っていく上での参考とするため、本市の情報提供の取組みについて、市民の皆さまのご意見をおたずねするものです。

※各図表の「N」は、回答者総数を表しています。

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。

#### ○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 <sup>クローナイ</sup> 土・日 ☎222-9690

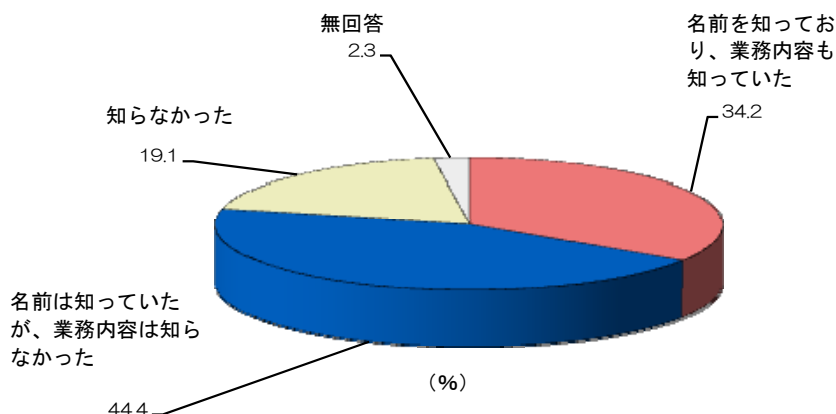
#### ○サラ金・多重債務特別相談（土日・祝日・年末年始を除く）

- ・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 月～金 午前9時～午後4時15分  
☎223-3160 <sup>さいむゼロ</sup>（サラ金・多重債務専用）
- ・弁護士又は司法書士による面談 月～金 午後1時30分～午後4時30分

問19 あなたは、名古屋市消費生活センターを知っていますか。（○は1つだけ）

※消費生活センターの業務内容を1つでも知っていれば、「1 名前を知っており、業務内容も知っていた」としてください。

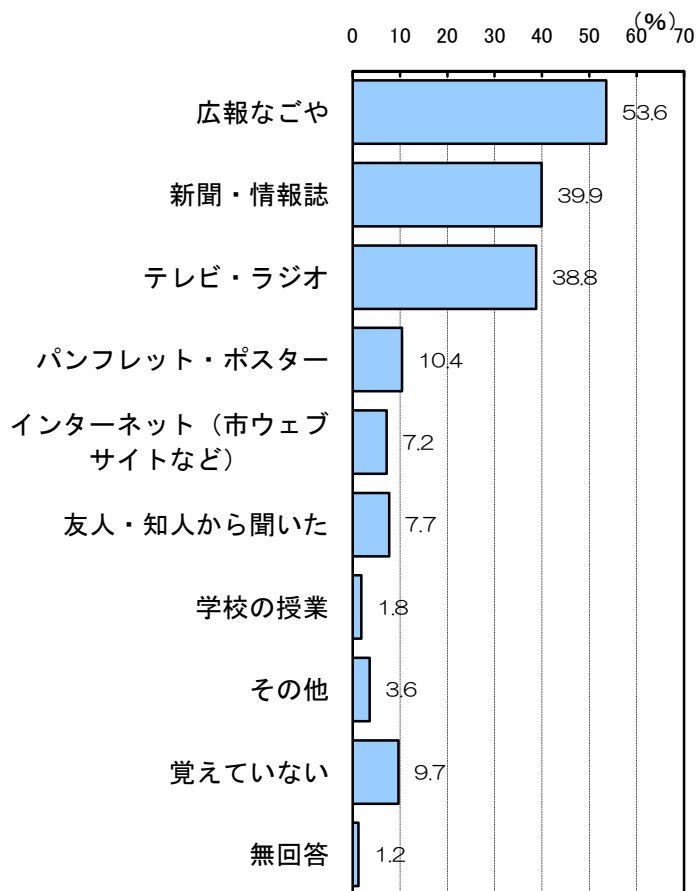
N=1,036



《問19で1～2（名古屋市消費生活センターを知っていた）と答えた方におたずねします。》

問20 名古屋市消費生活センターのことを何で知りましたか。（〇は**いくつでも**）

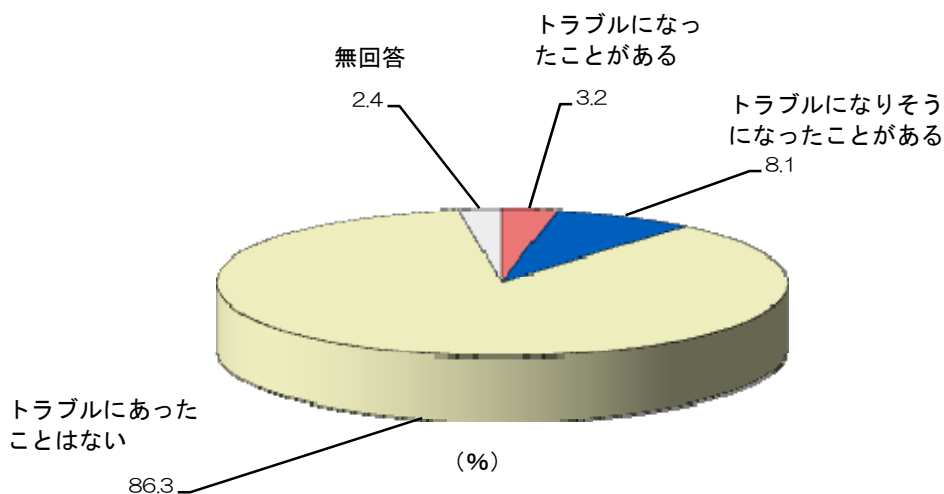
N=814



《すべての方におたずねします。》

問21 あなたは、過去1年間くらいの中に、商品の購入やサービスの利用にあたり、消費者トラブル（架空請求・悪質な訪問販売など）になった（なりそうになった）ことがありますか。（〇は**1つだけ**）

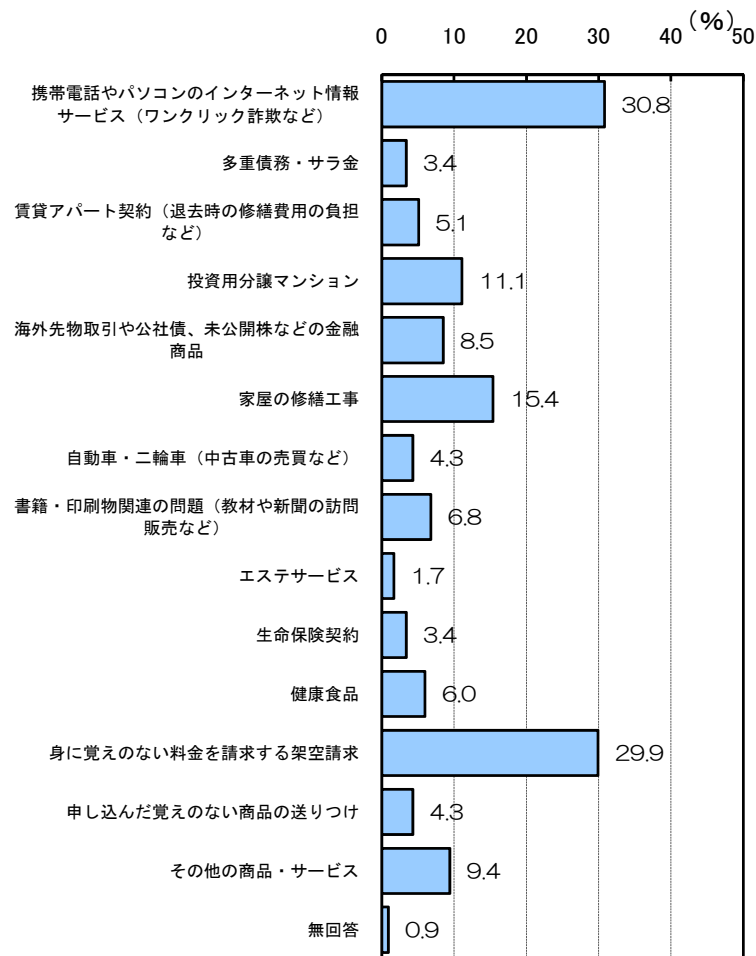
N=1,036



《問21で1～2（トラブルになった（なりそうになった）ことがある）と答えた方におたずねします》

問22 それほどのような商品やサービスについてのトラブルでしたか。（〇はいくつでも）

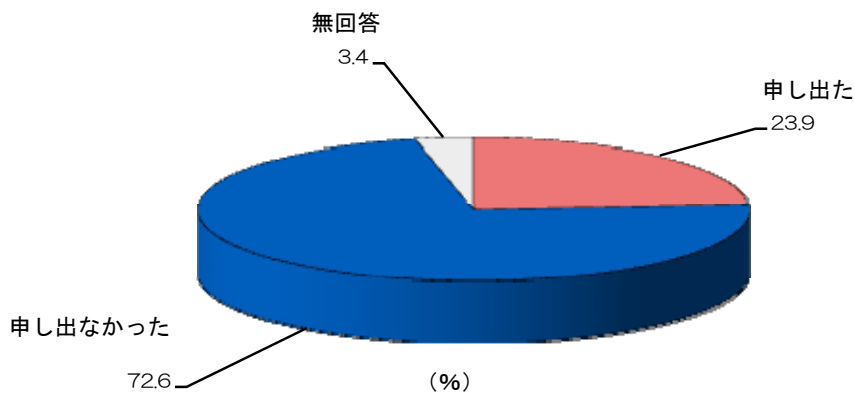
N=117



問23 あなたは、その消費者トラブルについて、どこか相談機関※に苦情・相談を申し出ましたか。（〇は1つだけ）

※名古屋市消費生活センター、国・県の相談窓口、弁護士・司法書士など

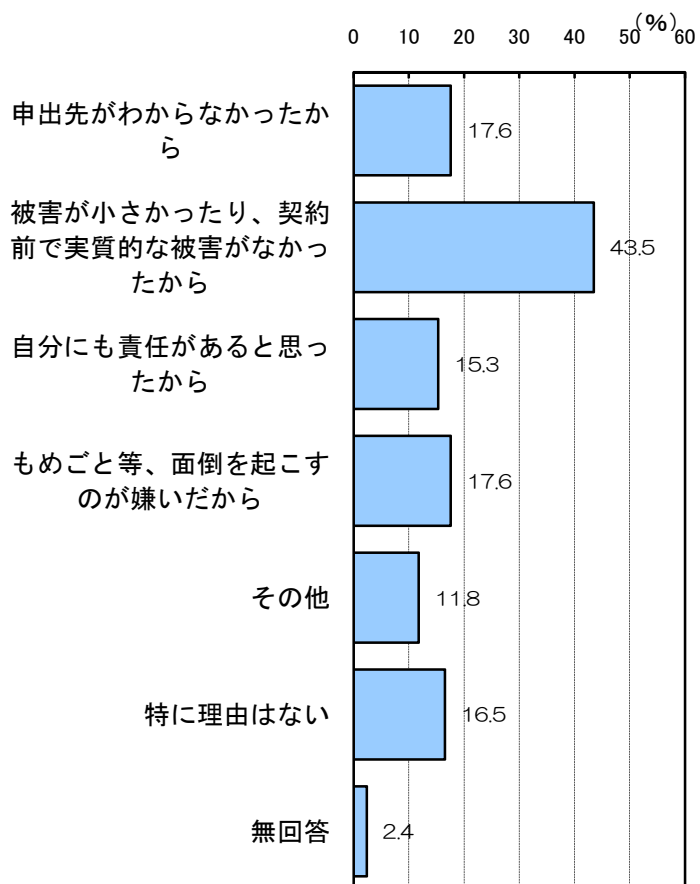
N=117



《問 23 で 2 と 答えた方（申し出ていない方）におたずねします。》

問24 その消費者トラブルについて申し出なかった理由は何ですか。（〇はいくつでも）

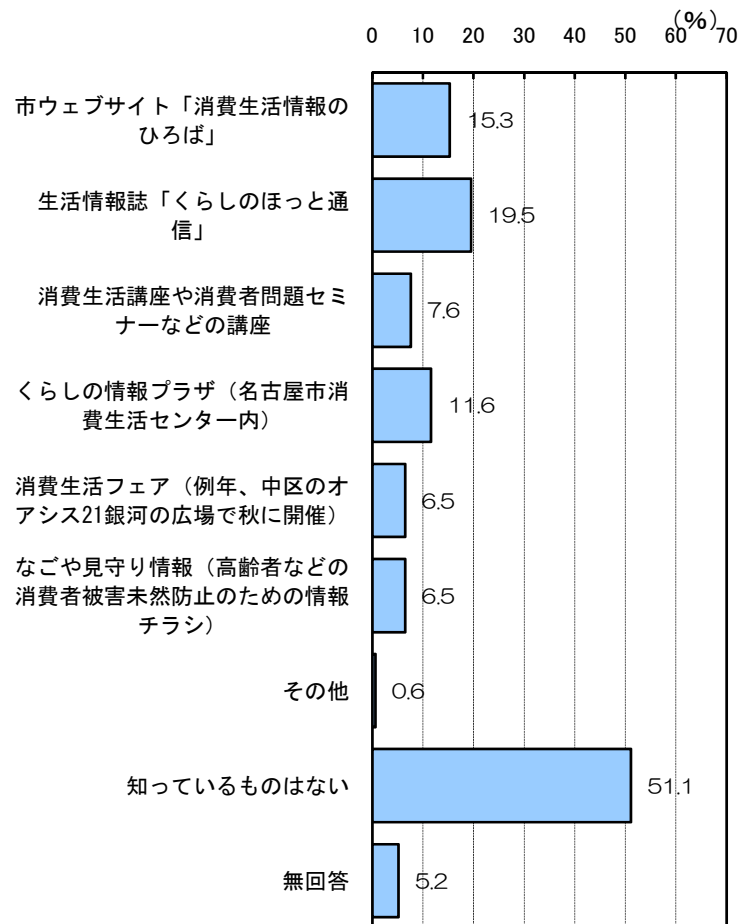
N=85



《すべての方におたずねします。》

問25 名古屋市では、消費生活に関して様々な情報提供を行っていますが、あなたが知っているものは何ですか。(〇はいくつでも)

N=1,036

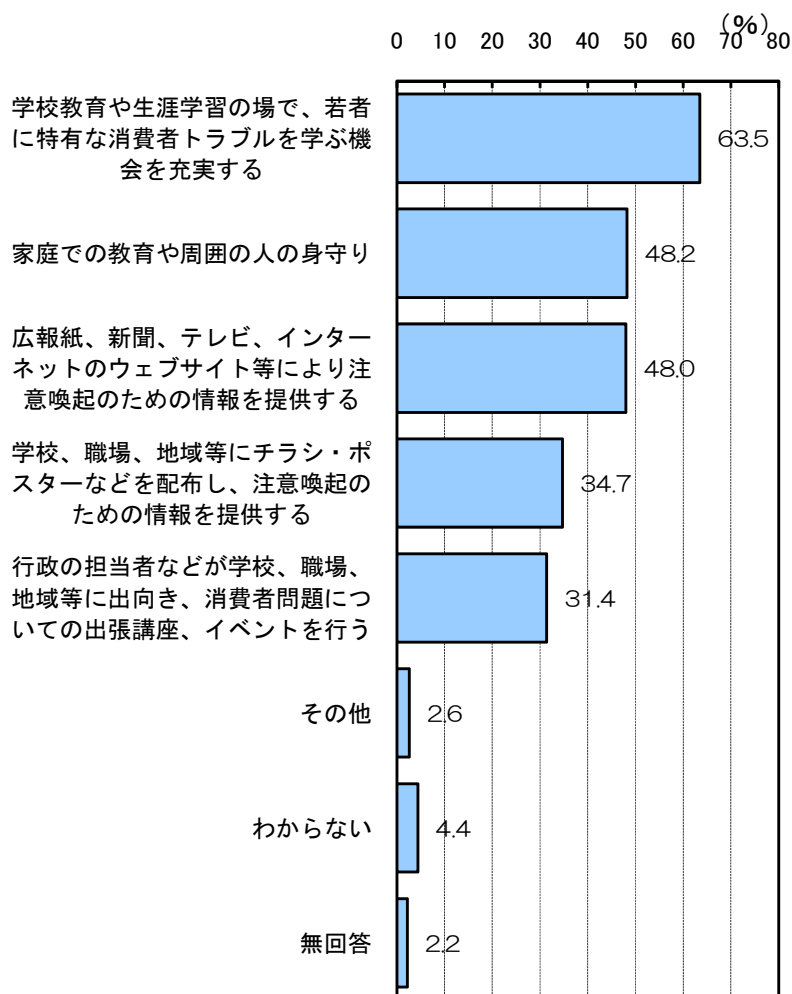


## <若者の消費者トラブルについて>

- 悪質業者は高齢者とともに社会経験の少ない未成年や20代の若者を狙っています。
  - 若者で多い相談は、携帯電話やパソコンによる架空請求や不当請求で、アダルトサイトや出会い系サイトに関するものが多くなっています。
- 次の世代を担う若者に対する消費者啓発は特に重要な課題となっています。

問26 あなたは、若者の消費者被害を防止するためには、どのような対策が必要だと思いますか。(〇は3つまで)

N=1,036



<名古屋市の消費者施策について>

問27 あなたは、名古屋市が力を入れるべき消費者施策は何だと思えますか。(〇は3つまで)

N=1,036

