

# 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。

※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 土・日 ☎222-9690

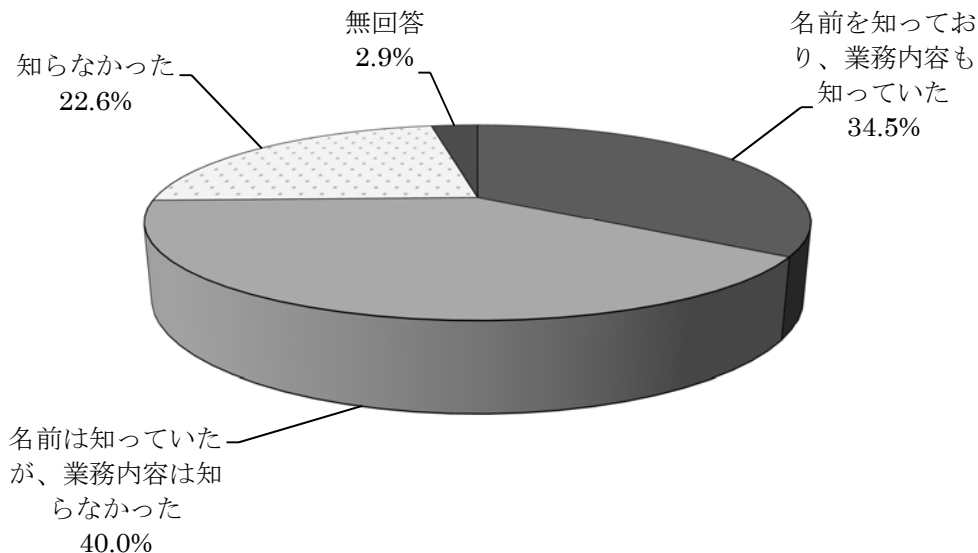
## ○サラ金・多重債務特別相談（土日・祝日・年末年始を除く）

- ・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（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1 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」としてください。

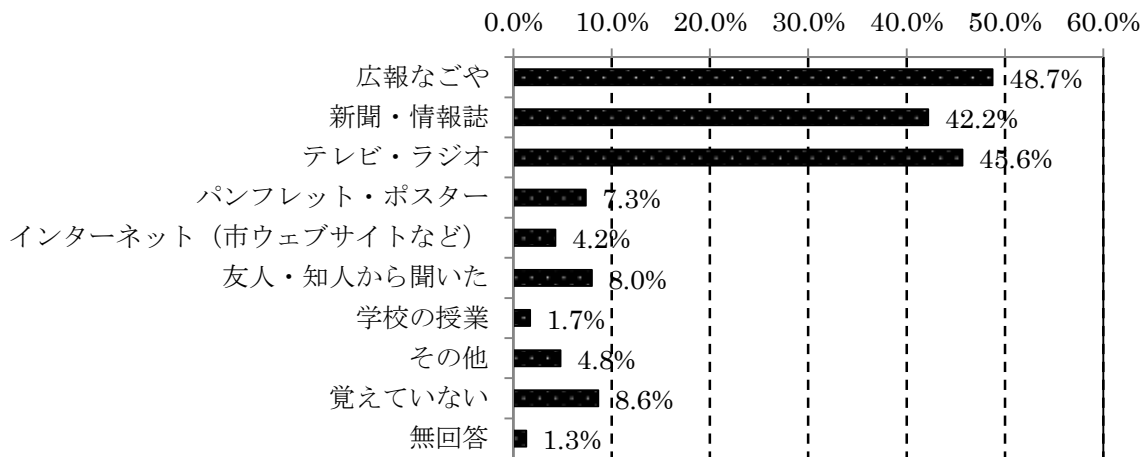
N=1,044



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

問2 名古屋市消費生活センターのことを何で知りましたか。(○はいくつでも)

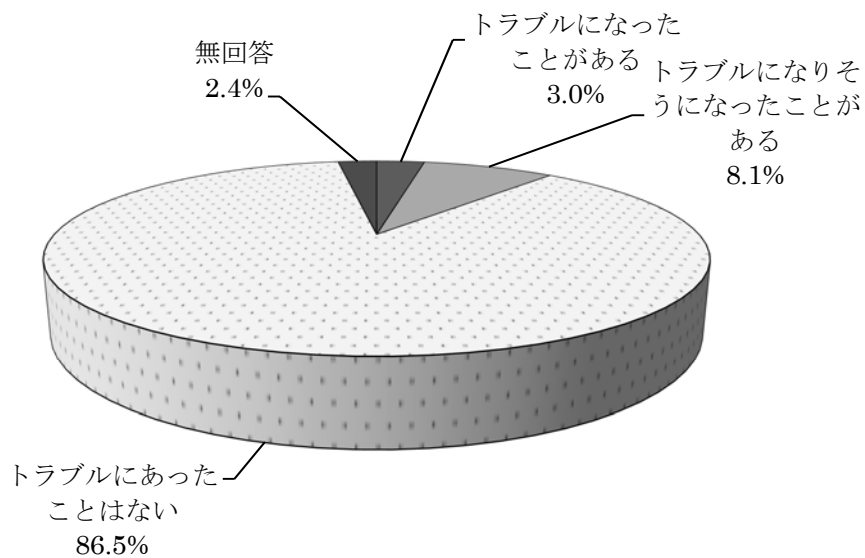
N=778



《すべての方におたずねします。》

問3 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。(○は1つだけ)

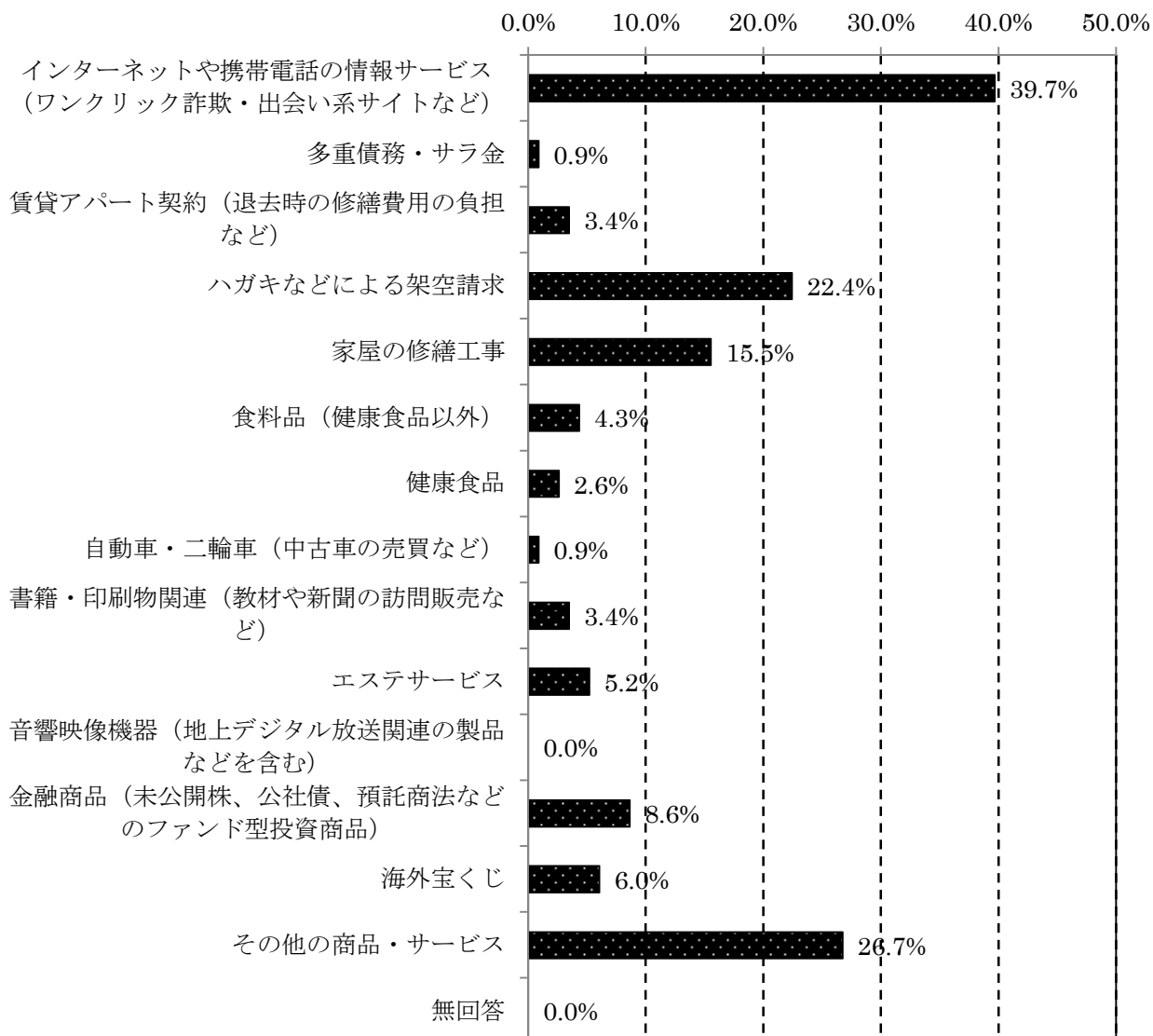
N=1,044



《問3で1～2と答えた方(トラブルになった(なりそうになった)ことがある方)におたずねします》

問4 それほどのような商品やサービスに関してのトラブルでしたか。(〇はいくつでも)

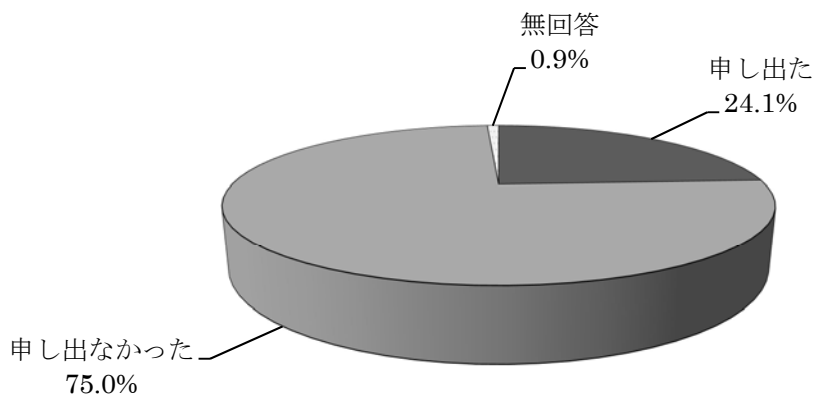
N=116



問5 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。(○は1つだけ)

※相談機関…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

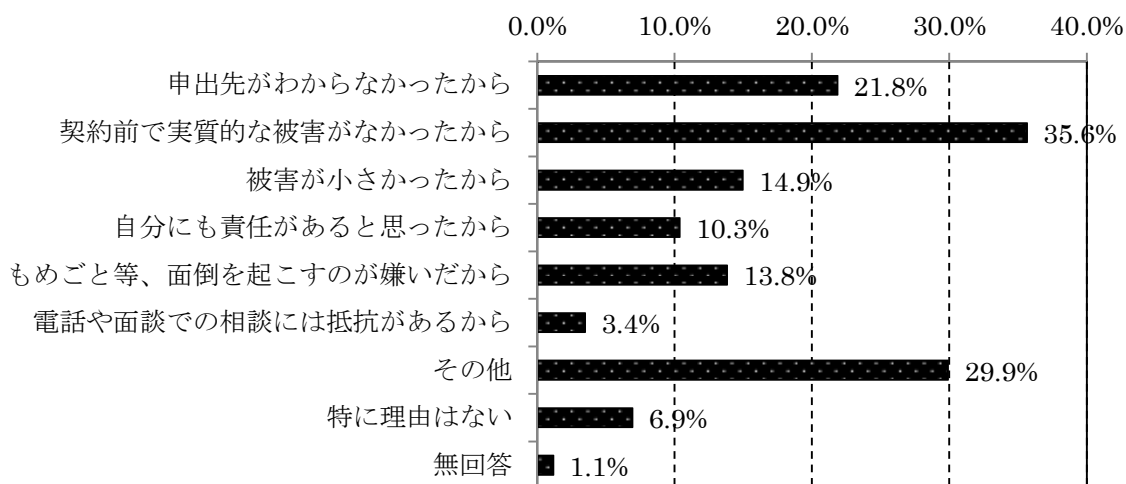
N=116



《問5で2と答えた方(申し出ていない方)におたずねします。》

問6 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。(○はいくつでも)

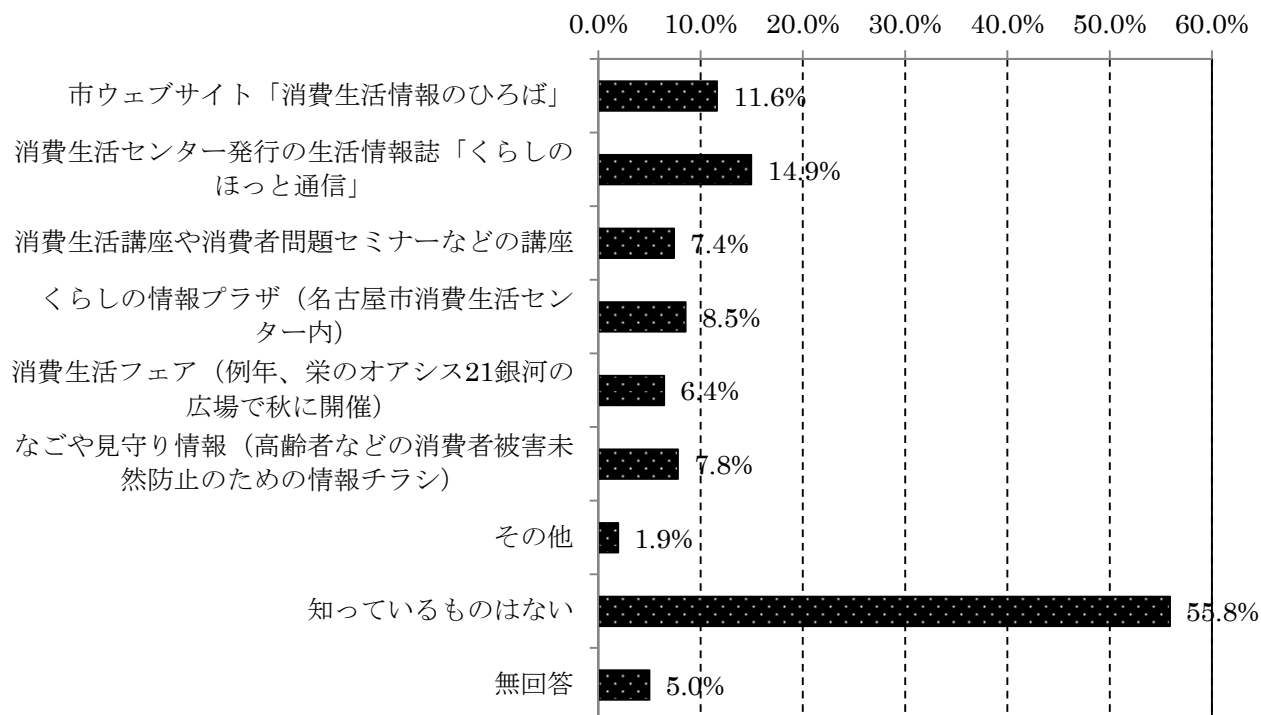
N=87



《すべての方におたずねします。》

問7 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=1,044

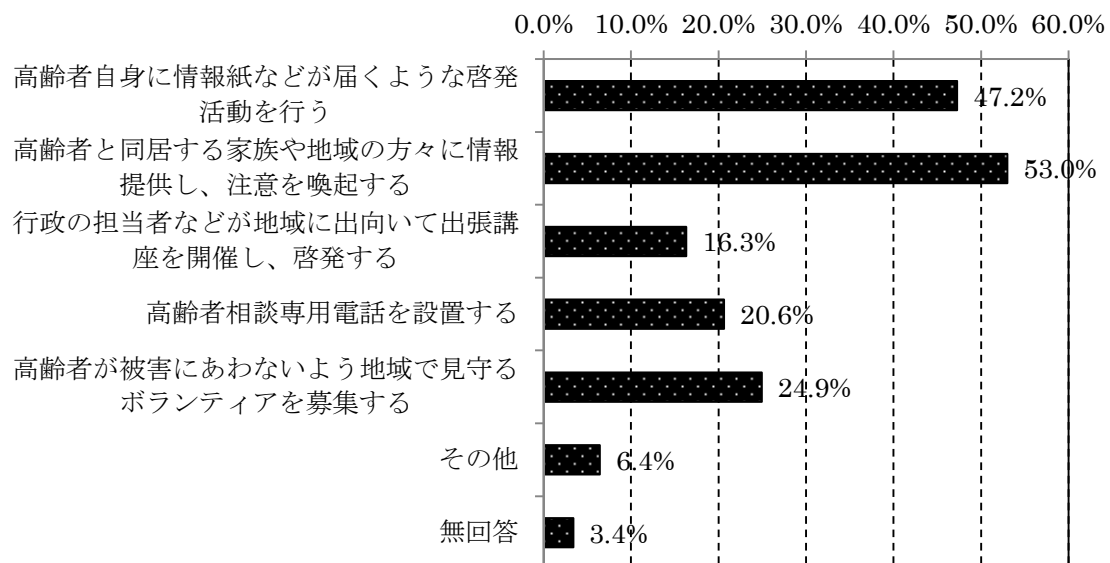


### 高齢者の消費者トラブルについて

- 悪質業者は、布団の販売や屋根工事などの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、未公開株や海外宝くじなど、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。
- 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、悪質商法にあってい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8 このような高齢者の被害を防止するために有効な方法は何だと思いませんか。  
(○は2つまで)

N=1,044



問9 あなたが、名古屋市に力を入れてほしい消費者施策は何ですか。(〇は3つまで)

N=1,044

