

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。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、消費生活講座や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、ウェブサイト「消費生活情報のひろば」（<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>）の運営をしています。

◆相談室（祝日・年末年始を除く）

月～金曜日 午前9時～午後4時15分

○ 消費生活相談・金融商品等特別相談 ☎222-9671 くろーない

金融商品等特別相談は愛知県弁護士会投資被害弁護団の弁護士による無料の面接相談など迅速に対応します。

○ 架空請求ホットダイヤル ☎222-9674 くろーなし

○ サラ金・多重債務特別相談 ☎223-3160 さいむゼロ

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。
弁護士又は司法書士による無料の面接相談も行います。

土・日曜日 午前9時～午後4時15分

○ 土・日 telefon 相談 ☎222-9690

架空請求、金融商品、多重債務の相談もこちらの番号で受け付けています。

※土・日曜日は電話相談のみで、来所相談は行っていません。

◆電子メールによる相談（24時間、年中受け付けています。）

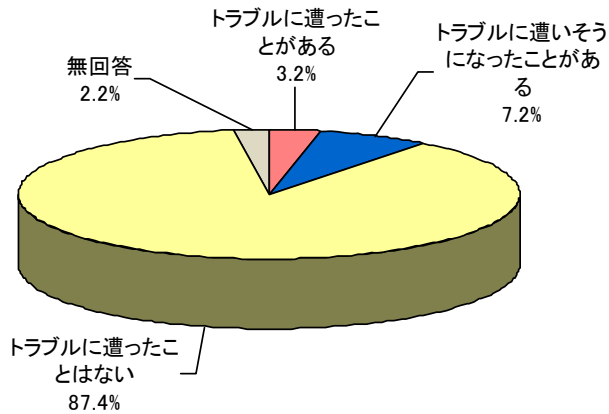
消費生活センターのウェブサイトにもメール専用受付フォームがあります。



消費生活センター
マスコットキャラクター
コアラのハッピー

問1 あなたは、過去1年間くらいの間、商品の購入やサービスの利用にあたり、架空請求・悪質な訪問販売などの消費者トラブルに遭ったり、遭いそうになったことがありますか。(○は1つだけ)

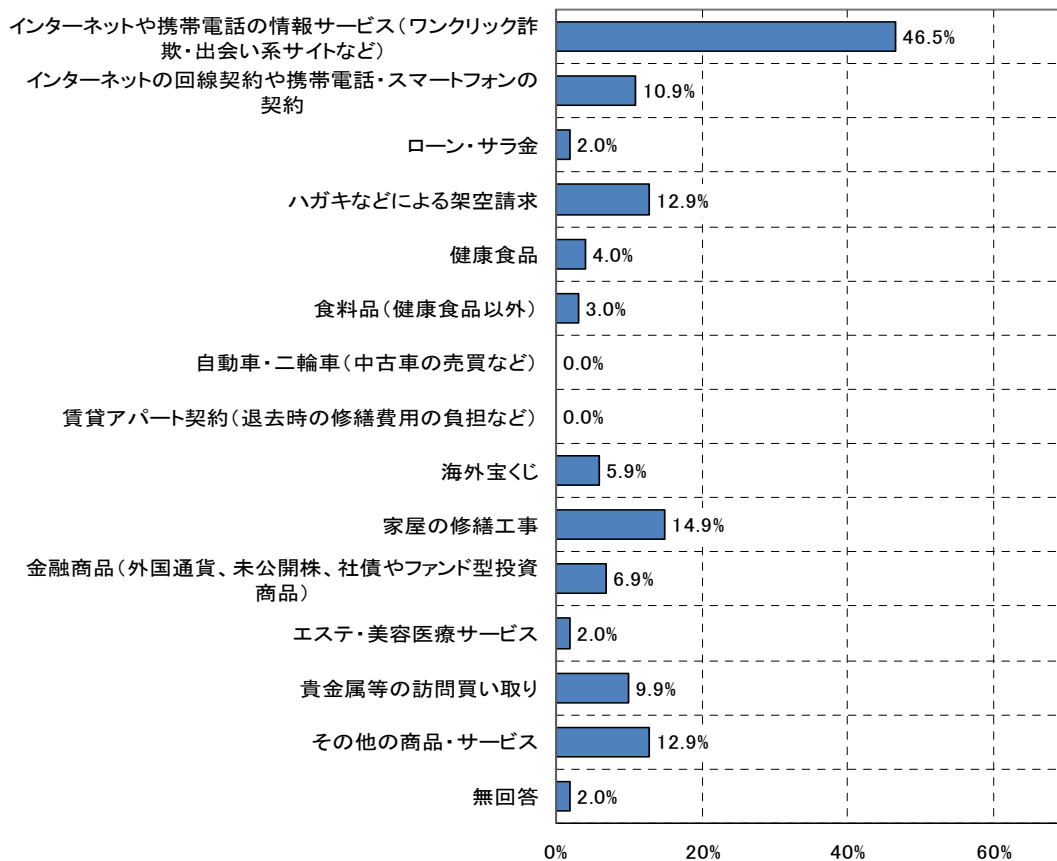
N=966



《問1で1、2と答えた方（消費者トラブルに遭ったり、遭いそうになったことがある方）におたずねします。》

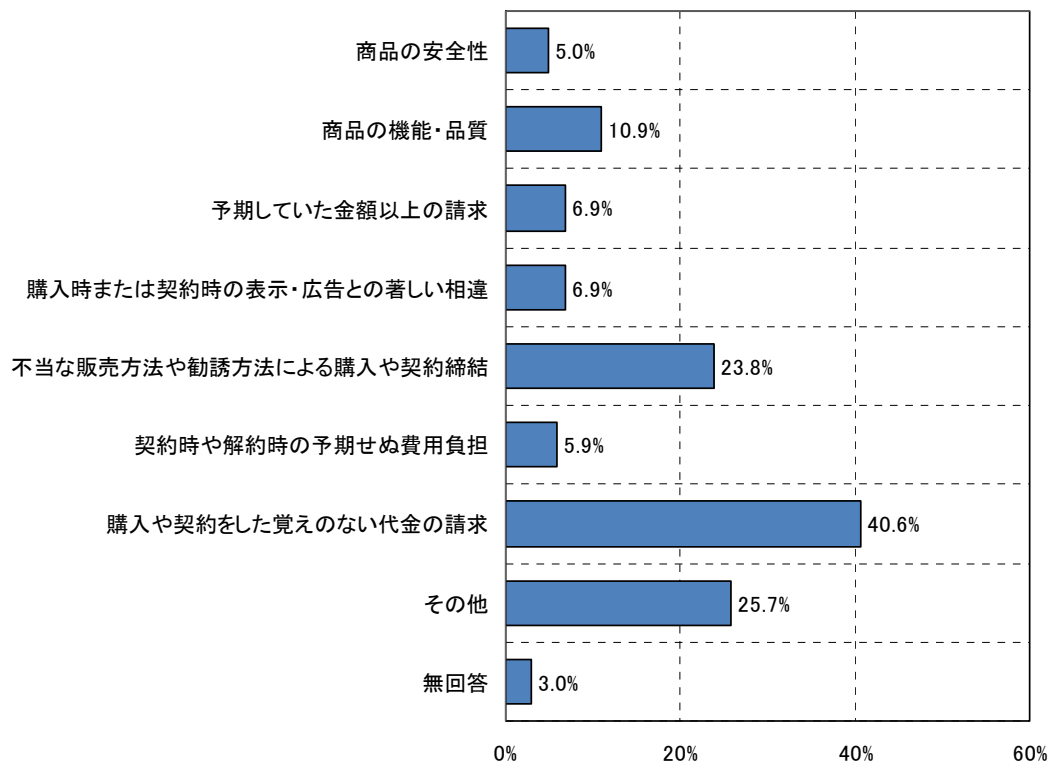
問2 それはどのような商品やサービスに関してのトラブルでしたか。(○はいくつでも)

N=101



問3 そのトラブルはどのような内容でしたか。(〇はいくつでも)

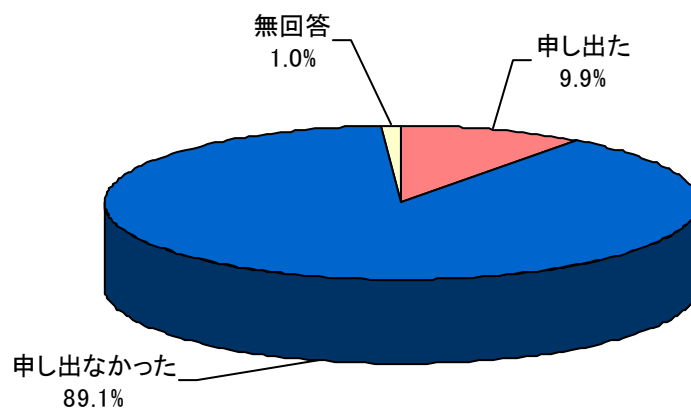
N = 101



問4 あなたは、その消費者トラブルについて、行政による相談窓口[※]や弁護士・司法書士などに苦情・相談を申し出ましたか。(〇は1つだけ)

N = 101

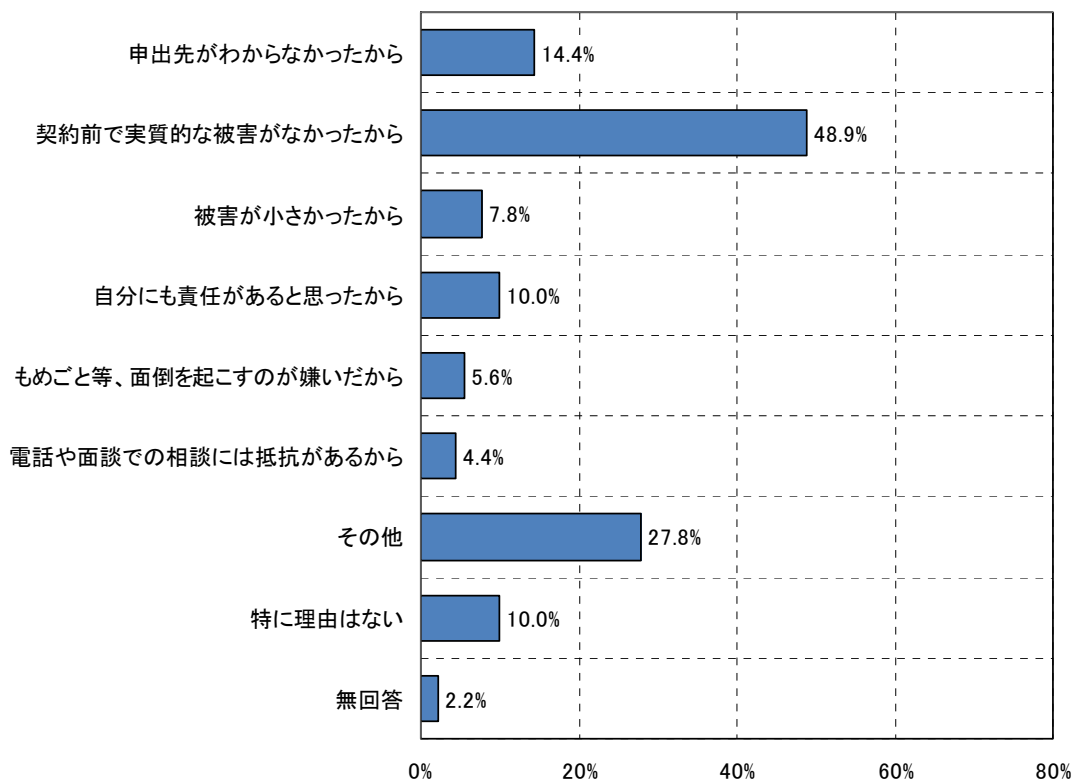
※相談窓口・・・名古屋市消費生活センターや国、県の相談窓口など



《問4で2と答えた方（申し出なかった方）におたずねします。》

問5 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）

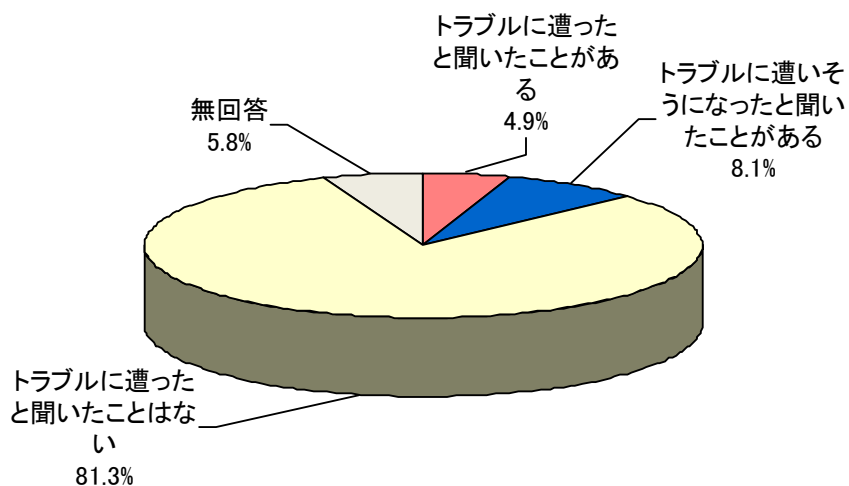
N=90



《すべての方におたずねします。》

問6 あなたの周囲の方で、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、架空請求・悪質な訪問販売などの消費者トラブルに遭ったり、遭いそうになったことをお聞きになったことはありますか。（○は1つだけ）

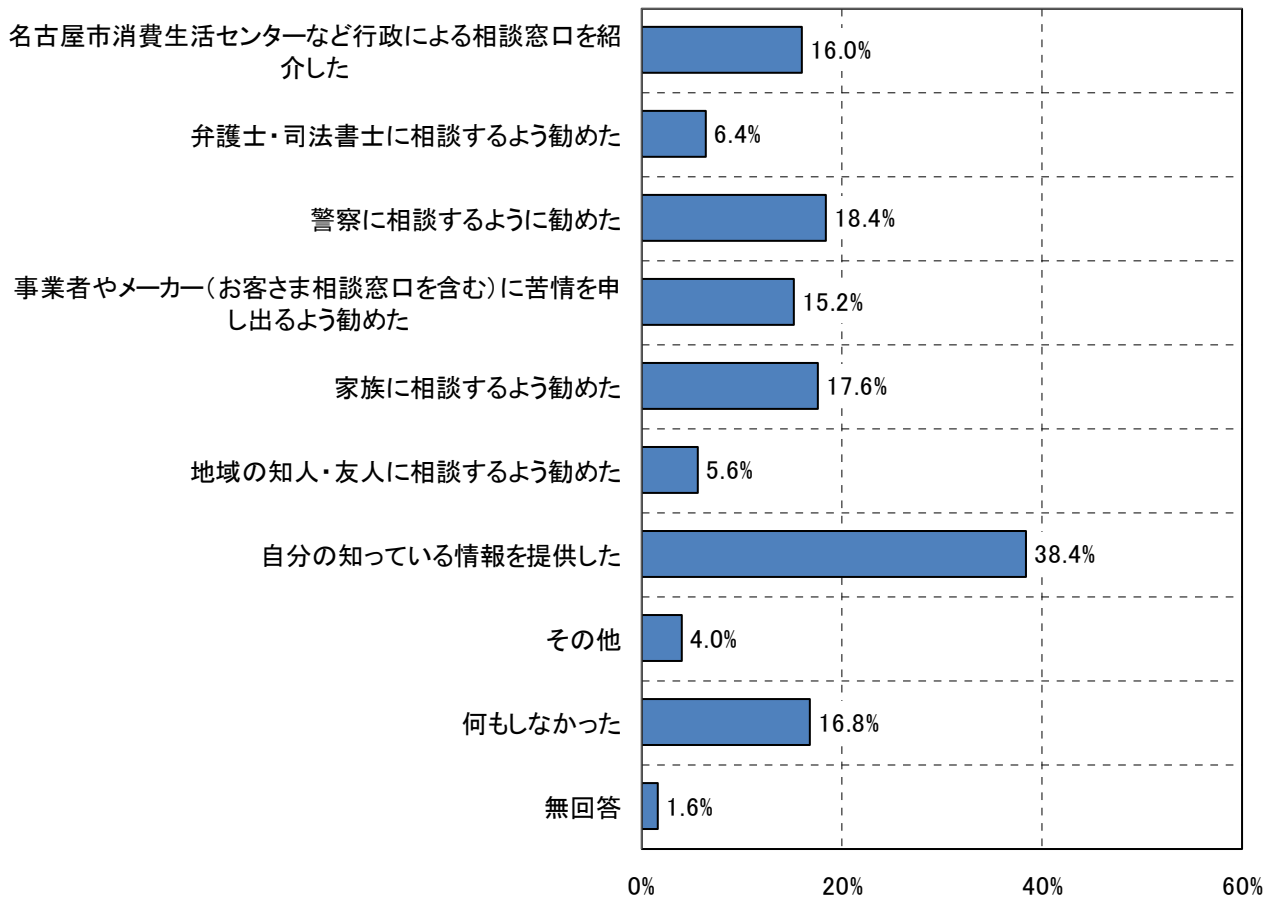
N=966



◀問6で1、2と答えた方（消費者トラブルに遭ったり、遭いそうになったことを聞いたことがある方）におたずねします。▶

問7 あなたはその時どのような対応をしましたか。（〇はいくつでも）

N=125

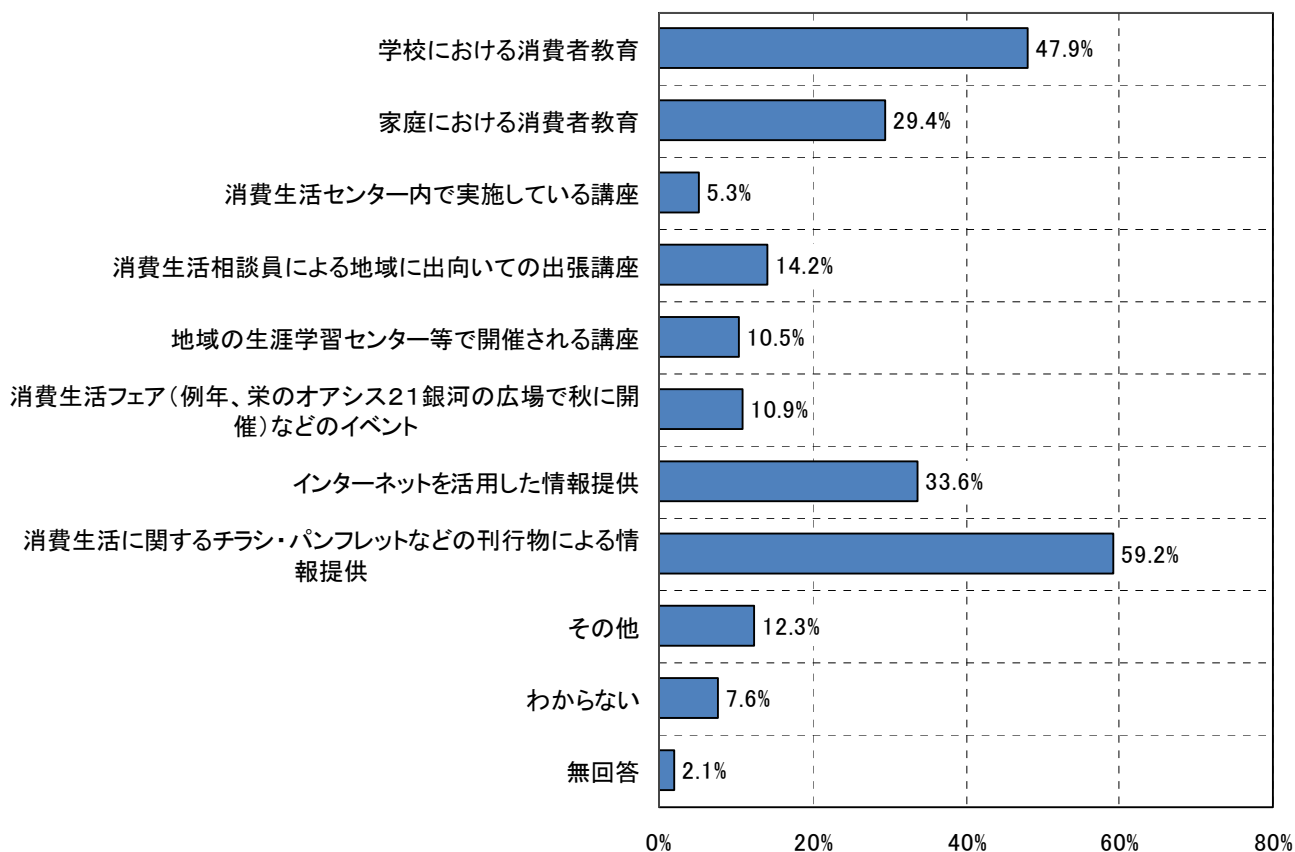


《すべての方におたずねします。》

消費者が生涯を通じて、様々な場で、消費者教育を受けることができる機会を提供し効果的に推進するよう「消費者教育の推進に関する基本的な方針」が平成25年6月に閣議決定されました。本市でも、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、「名古屋市消費者行政推進プラン」を策定し、消費者が知識を身につけ、自ら被害を防ぐことができるよう、消費者教育モデル校の設置や消費生活講座を開催するなど、主体性のある消費者の育成に努めています。

問8 あなたは、消費者が知識を身につける機会や方法として効果的であると思うことは何ですか。(〇は3つまで)

N=966



問9 あなたが消費者教育について名古屋市に期待することは何ですか。(〇は3つまで)

N=966

