



消費者教育推進大使
コアラのハッピー

くらしのほっと通信

- P2 相談事例1 訪問販売
- P3 相談事例2 ネット通販
- P4 講座のご案内
多重債務相談

消費生活相談のご案内

名古屋市消費生活センターでは、商品やサービスの契約・解約のトラブル、商品の安全性など消費生活に関する相談を受け付けています。
消費生活相談員が、消費者と事業者の間のトラブル解決に向けて助言、あっせん、情報提供などを行います。相談は無料、秘密厳守です。

※消費生活センターは消費者安全法に基づき、消費者の権利を尊重し消費者の自立を支援するために、地方自治体が設置しています。

「困った!」「おかしいかな?」と思ったときは、早めにご相談ください。

TEL **052-222-9671** くろーない

受付時間 月～土曜日(祝休日・年末年始を除く)
午前9時～午後4時15分
※土曜日は電話相談のみで、来所相談はありません。

対象 市内在住・在勤・在学の方

または 消費者ホットライン **☎局番なしの188** いゃ
※年末年始を除く毎日、お近くの消費生活相談窓口につながります。



身に覚えのない請求メールが届いた



テレビショッピングで掃除機を買ったが、重いので返品したい



電話料金のプラン変更のはずが、別会社との光回線契約だった



消費者金融からお金を借りたが返済ができない

※消費者からの相談が対象です。

※事業にかかる相談(店の仕入れや販売、借入れなど)や個人間のトラブル(友人同士の借金など)は他の相談機関を紹介します。

相談の流れ

はい。
名古屋市消費生活センターです。

消費生活相談員



本人(契約当事者)からご相談ください

家族や知人からの相談は、一般的なアドバイスのみになります。本人が障害や病気などで相談することが難しい場合は、介護や見守りをしている方から相談いただけます。

浄水器のことで、相談したいのですが…



相談内容を整理しておくとお話がスムーズに進みます

相談メモ(契約トラブルの場合)

- きっかけ(電話・来訪・通信販売)
 - いつ(契約日)
 - どこで(家で・店で)
 - 何を(契約商品・サービス名)
 - いくらで(契約金額・いくら払ったか)
 - どこ(販売会社名・クレジット会社名)
 - どうしたいか(契約をやめたい・返品したい) など
- 業者から受け取った書類(契約書、見積書、領収書など)も手元に用意して電話してください。(来所時はすべて持参してください。)

それでは、お住まいの区、年齢などを教えてください。

消費生活相談員



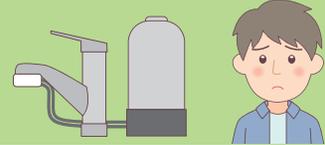
相談いただいた方の情報をお聞きします

個人情報を含む相談内容は、相談・苦情処理以外の目的で利用することはありません。

事例1 訪問販売で断りきれず、浄水器を買った。 取り付けられてすでに使っている。代金も払ったが、解約したい。

確認事項

- ・いつ、誰が訪問してきましたか？
- ・金額はいくらですか？支払方法は？
- ・販売員はどんなことを言っていましたか？ など



訪問販売にはクーリング・オフ制度があります。
 契約書を受け取った日から8日間は無条件で解約できます。
 そこで、まず契約書の確認が必要になります。(電話相談の場合はFAXで送ってください。)

1. クーリング・オフ期間内

クーリング・オフは、書面(ハガキ)で通知します。
 書き方と出し方をお伝えします。(一人で不安な場合は、消費生活センターで書いていただくこともできます。)

2. クーリング・オフ期間を過ぎている

契約書を渡されていなかったり、不備がある場合は、クーリング・オフができます。

事実と違うことを言われるなど、勧誘に問題があった場合には、契約の取り消しを主張できる場合があります。

3. 数年前の契約

古い契約は、本人の記憶が薄れていたり、契約書類の紛失、事業者の倒産、時効などにより解決が困難な場合があります。

クーリング・オフ期間内に事業者へハガキを送付

事業者の指示に従い返品したが、返金されない。

相談員が事業者に問い合わせます。

浄水器を取り外してもらい、返金された。

返金された。

本人の意向や状況により、本人が事業者へ書面(手紙)を送付

相談員が必要に応じてあっせん(交渉の仲立ちをすること)します。

あっせんの結果、浄水器を取り外してもらい、返金された。

業者が相談者の申し出を認めないなど、両者の折り合いがつかない。

弁護士などへ依頼したほうがよい場合は、法律相談などを案内することもあります。



● 相談結果は、個々の相談内容により異なります。

● 製品事故も含め、相談は全て記録に残します。個人情報以外の相談内容は国民生活センターで集約され、消費者政策の企画・立案や啓発・注意喚起などに生かされます。

事例2 インターネット通販で靴を注文した。届いた靴をはいてみたが、足にあわないのでキャンセルしたい。

確認事項

- ・いつ、どこのサイトで注文しましたか？
- ・金額、支払方法は？お金は払いましたか？
- ・注文受付メールは保存していますか？
- ・商品は返品できる状態ですか？ など

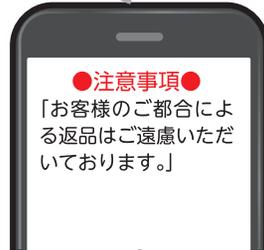
通信販売にクーリング・オフ制度はありません。
返品できるかどうかはサイトの取り決め（返品特約）によります。



返品特約を確認



サイトの定め通りに
返品・返金できる。



返品・返金
できない。

返品特約は、「特定商取引法による表示」「利用規約」などに書かれています。

返品特約の表示がない場合は、商品受け取り日から8日間は消費者が送料を負担して返品できます。

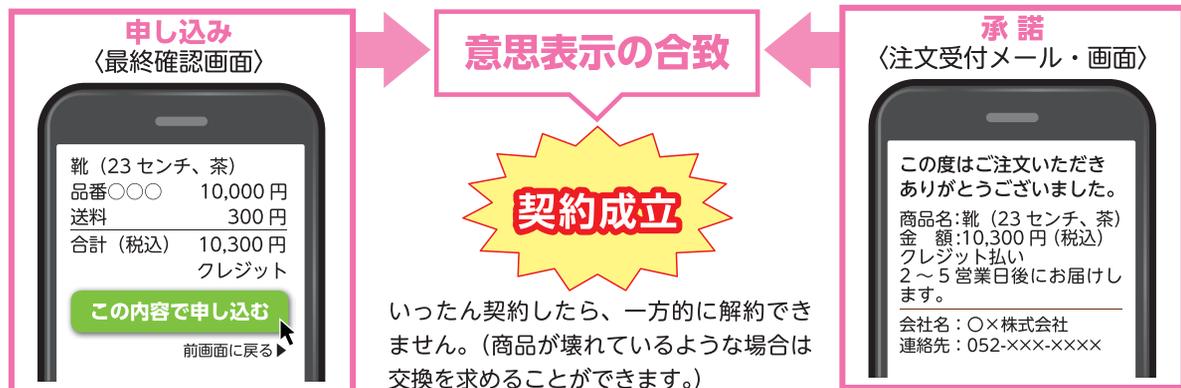


通信販売は便利だけど、実物を確認できないリスクがあるわね。これからは返品特約をきちんと確認しなくっちゃ！



インターネット通信販売での契約の成立

契約は「申し込み」と「承諾」というお互いの意思表示の合致で成立します。インターネット通販の場合は、最終確認画面（注文に必要な事項を入力したのちに現れる画面）が「申し込み」、注文確定画面（メール）が「承諾」の意思表示です。



●小さな文字こそよく読んで●

「1回のお試しのつもりで注文したが、定期購入だった」という相談が相次いでいます。注文前には、必ず、定期購入の記載の有無や、返品に関する契約条件などの表示をしっかりと確認しましょう。

〈最終確認画面〉

ダイエットサプリ	100円
送料	0円
合計 (税込)	100円

2回目以降は、1,950円でお届け。2回目は4か月分(20袋)一括発送します。3回目から解約できます。契約総額は39,300円です。

この内容で申し込む

ここをよく確認！

〈広告画面〉

安心の
解約保証付

総額39,300円お支払い後は、3回目から解約が可能です。

●支払う前に再確認●

「代金を支払ったのに商品が届かない」という詐欺的なサイトの相談が増えています。

いったん支払ったお金を取り戻すのは困難です。特に、前払いの銀行振り込みで口座が個人名義の場合は要注意です。

講座のご案内

●ご希望の場所で受講する●

出張講座

10名以上のグループ対象
消費生活相談員がご希望の会場(市内に限る)に出向き、悪質商法の事例などについてお話しします。

コーディネーター 派遣事業

市内の小中学校や、養護学校、保育園などで消費者教育・金銭教育を行います。

●名古屋市消費生活センターで受講する●

くらしのゼミナール

中学生向け職場体験など、ご希望の内容に応じて様々なプログラムの講座を実施します。

消費生活実習講座

身近な題材を取り上げた簡単な実験や手作り実習を通じて学ぶ、体験型の講座です。

夏休み・春休み親子講座

消費生活講座

「自立した消費者」になるための、外部講師などを招いた講座です。

夏休み消費生活学校

個人でも学級単位でも申し込める、夏休みに開催する高校生向け講座です。

消費者教育教員セミナー

最新の
消費者トラブルを
知りたい

障害者向けの
講座を探している

名古屋市消費生活センターでは、
様々な講座を開催しています。
お気軽にお問い合わせください。
申し込み・問い合わせは

TEL:052-222-9679まで

学校で
利用したい

幼稚園・保育園に
来てほしい

消費生活の
知識を深めたい

親子で
参加したい

※詳細は名古屋市消費生活センター
ウェブサイトをご覧ください。

「借金が返せない」…ひとりで悩まず、ご相談ください

名古屋市消費生活センターでは、多重債務の相談に応じています。債務整理の方法などを説明し、必要に応じて法律相談をご案内します。当センターでは、弁護士や司法書士による無料面接相談を、平日午後、消費生活相談員が同席して行っています。安心してご相談ください。

消費生活相談

金融商品・若者・高齢者
悪質商法特別相談

サラ金・多重債務
特別相談

TEL

052-222-9671

受付時間

月～土曜日(祝休日・年末年始を除く)午前9時～午後4時15分
※土曜日は電話相談のみで、来所相談はありません。

対象

市内在住・在勤・在学の方

または

消費者
ホットライン

いやや **局番なしの188**

※年末年始を除く毎日
お近くの消費生活
相談窓口につながります。

名古屋市消費生活センター

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階

TEL:(052)222-9679 FAX:(052)222-9678

URL:<https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>

※メールでの相談も受け付けています。
詳しくはウェブサイトをご覧ください。

名古屋市消費生活センター

検索



SNSでも情報発信中!



くらしの情報プラザ

くらしに役立つ幅広い情報を提供しています。

開館時間 月～土曜日 午前9時～午後5時
(祝休日・年末年始を除く)

TEL **052-222-9677**



●地下鉄「伏見」⑥番出口から南へ350m
●地下鉄「大須観音」④番出口から北へ450m
※公共交通機関をご利用ください。

●本誌の内容の無断転載と利用はお断りします。
●このパンフレットは、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。