



くらしのほっと通信

- P.2 市政アンケート結果
- P.3 テスト室のトラブル事例
- P.4 夏休み親子消費者教室募集 見守りハンドブック・DVD制作

平成21年度 名古屋市消費生活センター相談実績

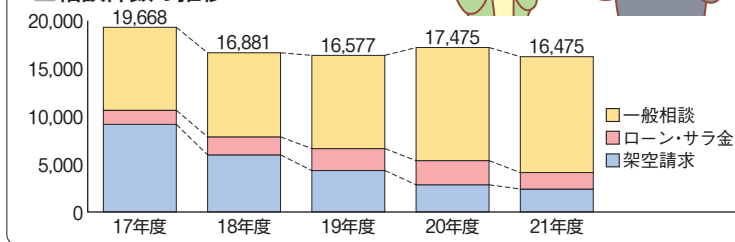
賃貸アパートの相談が大幅増加!

平成21年度の相談実績は16,475件で、平成20年度に比べ、5.7%の減少となりました。

商品・サービス別件数

順位	商品・サービス名	相談件数	増減率
1	デジタルコンテンツ (携帯メール、PCネットを介した架空請求を含む)	2,222	▲17.4%
2	ローン・サラ金	1,928	▲26.7%
3	賃貸アパート	1,018	12.9%
4	商品一般(架空請求等を含む)	694	▲0.9%
5	家屋の修繕工事	409	▲7.5%
6	食料品(健康食品を除く)	382	▲6.6%
7	自動車・二輪車	337	12.0%
8	書籍・印刷物	240	9.6%
9	エステサービス	228	▲27.6%
10	生命保険	213	8.7%

相談件数の推移



商品・サービス別でみると、架空請求(14)、ローン・サラ金(2)に関する相談は減少しました。一方、賃貸アパート(3)の相談が平成20年度に比べ、12.9%と大幅に増加したのをはじめ、自動車・二輪車(7)などの一般相談が、1.9%増加しました。※()内の数字は相談順位

左表1~10位の他に、

●未公開株(125件で68.9%増) ●投資マンション(99件で110.6%増)に関する相談の増加が目立っています。



借り過ぎ・貸し過ぎを防ぐため6月18日~

貸金業法が大きく変わります!



★借入総額が「年収の3分の1」を超える場合、新規の借入れができなくなります。

貸金業者からの借入に限ります。すでに借りている分については、契約のとおり返済すれば問題ありません。

★借入れの際、基本的に、年収を証明する書類が必要になります。

年収を証明する書類がないと、借りられなくなることがあります。

専業主婦(主夫)の方は、少なくとも、配偶者の年収を証明する書類・配偶者の同意書などが必要です。

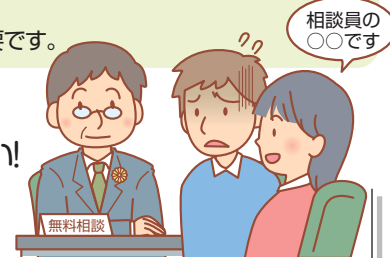
当センターの **サラ金・多重債務特別相談** をご利用ください!

専用電話

223-3160

受付

月曜日~金曜日
(祝日・年末年始を除く)
午前9時~午後4時15分



「返済が困難」「追加借入れができない」「一括返済を求められた」「家族に内緒の借入れがある」など、多重債務で悩んでいる方、一度ご相談下さい。

●弁護士・司法書士の無料相談(面談)を受けられます(予約制)。●面談には相談員が同席します。

相談

月~金

052-222-9671
052-222-9674
052-223-3160

消費生活相談

架空請求ホットダイヤル

サラ金・多重債務特別相談

土・日

土・日テレフォン相談

052-222-9690

※相談は市内在住・在勤・在学の方が対象です

平成21年度第7回市政アンケートの結果から

市政アンケートは、様々な市政の課題について、市内に居住する満20歳以上の市民2,000人を無作為に抽出して実施しているもので、平成21年度の第7回市政アンケート(調査期間:平成22年2月5日~19日、有効回収数1,080人、有効回収率54.0%)では、「消費生活に関するトラブルなどについて」をテーマに、本市の消費者施策についてお聞きしました。主な調査結果をご紹介します。

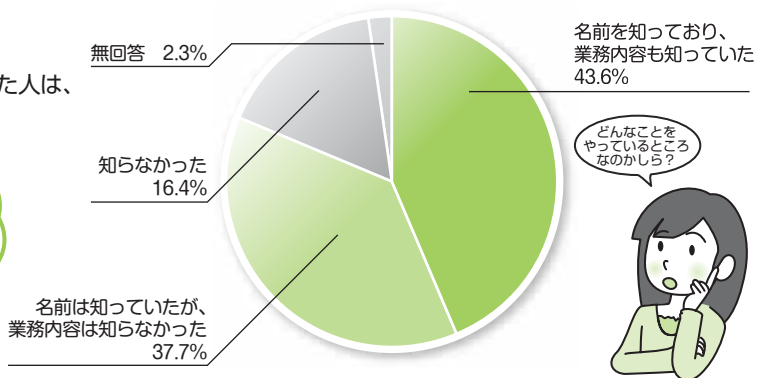
※詳細は本市ウェブサイトで確認できます。 <http://www.city.nagoya.jp/shisei/koho/monitor/nagoya00078910.html>

消費生活センターを知っている人は8割以上

消費生活センターを知っているかをお尋ねしたところ、「名前を知っており、業務内容も知っていた」「名前は知っていたが、業務内容は知らなかった」と答えた人は、あわせて81.3%でした。



消費者トラブルなどで困ったときは、消費生活センターに相談していただけるよう、これからもセンターの認知度アップを目指して周知してまいります。



どんなことをやっているところなのかしら?

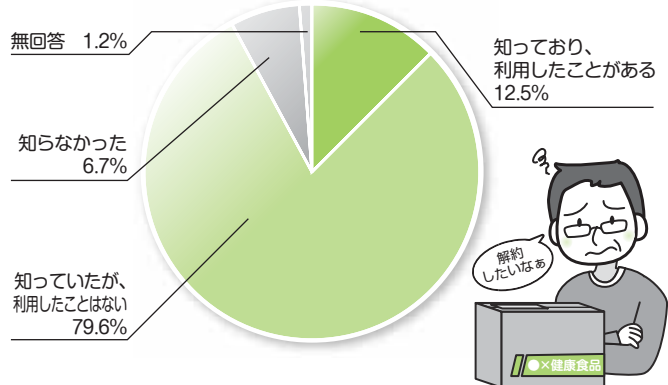


「クーリング・オフ制度」を知っている人は9割以上

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、「クーリング・オフ制度」により無条件で契約を解除することができます。この制度を知っているかお尋ねしたところ、「知っており、利用したことがある」「知っていたが、利用したことはない」と答えた人は、あわせて92.1%でした。

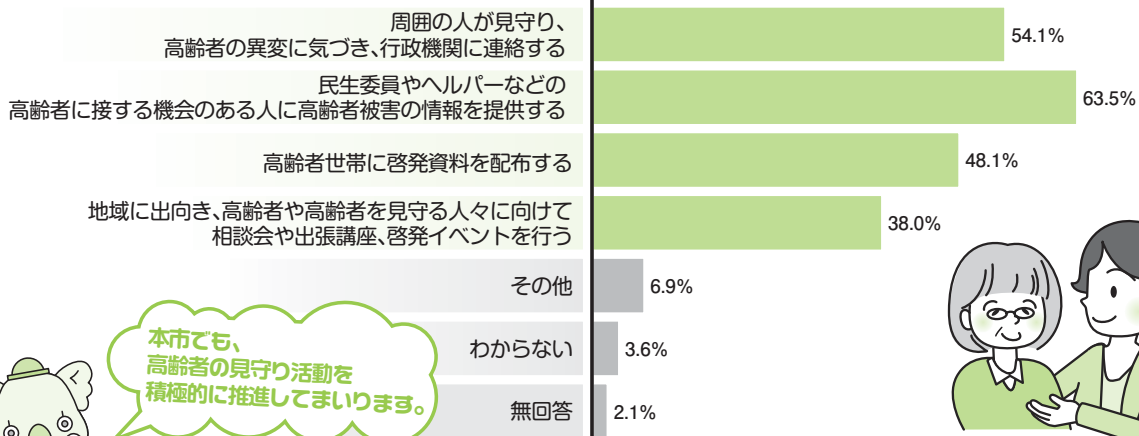


クーリング・オフは消費者の強い味方です。クーリング・オフの対象となる契約や方法など詳しいことは、消費生活センターにお尋ねください。



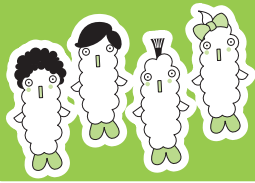
高齢者の消費者被害を防止するためには、「民生委員やヘルパーなどの高齢者に接する機会のある人に高齢者被害の情報を提供する」ことが必要だと思う人が6割以上

高齢者の消費者トラブルは、本人が被害に気づかなかつたり、周囲に相談する人がいなくなつたりすることなどから深刻化する場合があります。被害を防止するためにどのような対策が必要だと思うかをお尋ねしたところ(複数回答)、高齢者の周りの方々の見守りが高齢者を消費者被害から守ると考えている人が多いことが分りました。



本市でも、高齢者の見守り活動を積極的に推進してまいります。





テスト室が受け付けた

身近なトラブル事例



事例1

ミネラルウォーターに白い沈殿物

景品でもらったイギリス製のミネラルウォーター(以下相談品)をヤカンで沸かしてお茶を飲み、残りをビンに入れて保管しておいたら白く濁っていたが、大丈夫か？ラベルには、「長期保存等により白い結晶が出ることもあるが天然のミネラル成分なので品質に問題ない」と書いてあった。

ミネラルウォーターにはミネラル成分(カルシウム、マグネシウム等)が多い硬水と、ミネラル成分が少ない軟水があります。相談品には硬度342と表示されていたので、相談品は硬水です。硬水はミネラル成分が結晶、沈殿しやすく、相談品の白い沈殿物もミネラル成分と思われます。ミネラル成分が結晶化しても衛生的には問題ありませんが、硬水に慣れていない方には不安があるようです。

そこで、硬水をどの程度加熱すると結晶が生じるかを検査してみました。

検査結果 相談品(硬水)と水道水(軟水)について加熱試験を行ったところ、相談品は水量が5%ほど蒸発したところで白い結晶が生じましたが、水道水は透明のままでした(写真1)。このように、硬水はわずかな加熱でも結晶が生じます。



写真1 加熱した水道水(左)と相談品(右)

アドバイス 硬水のミネラルウォーターを飲用する場合は、ミネラル成分が結晶化しやすいということを知ったうえで、活用すると良いでしょう。

参考まで 硬水は洋風だしや肉料理に適していますが、和風だしや炊飯には適していないと言われています。また、日本茶、紅茶の場合、渋みを緩和するなら硬水、渋み・苦味を楽しむなら軟水が適していると言われています。

事例2

ヘアードライヤーの発火

3年前に購入したヘアードライヤーを使用中、電源コードの出口付近から突然火が出て、右手親指の付け根に軽いやけどをした。原因は何か。



観察 相談品を観察すると、電源コードの出口付近が、焼損していました。また、電源コードが全体にらせん状にねじれていました(写真2)。

検査 電源コードの焼損部(写真3)にX線照射して、コード内部の素線を調べてみると片方のコードが断線して、「半断線状態」(写真4)とよばれる状態となっていました。また損傷部以外の電源コードにX線照射して、内部の素線を調べてみると、コードプロテクタ中央付近のコードには、折れ跡が認められました。



写真2 事故品概観

検査結果 火を噴いた原因は、電源コードの素線の束の片側が断線して、「半断線状態」とよばれる状態となっていたために、異常発熱し、短絡・スパークしたものです。

アドバイス 電源コードを強く巻きつけることを繰り返すなど、コードに負荷を与えると、中の素線が折れたり、さらに切れたりして、発火する危険性があります。電源コードを取り扱う時には、巻きつけたりしないで使用するとよいでしょう。

(このテストは、独立行政法人製品技術評価基盤機構の協力により行いました。)



写真3 電源コードの損傷



写真4 半断線状態

お知らせ

夏休み親子消費者教室 受講者募集

受講料無料

時間 午前10時～正午

開催日時	講座名および内容	定員
7月27日 (火)	講座1 「食品添加物を調べてみよう」 身近な食品を使って 食品添加物などの原材料を調べます	12組
7月29日 (木)	講座2 「天草(テングサ)からところてん作り」 ところてんを天草から作り、 加工食品について考えます	12組
8月20日 (金)	講座3 「スナック菓子の油を調べてみよう」 スナック菓子の油の測定とクイズで 食品表示について学びます	12組
8月23日 (月)	講座4 「遊んで学ぼう お金とお買い物」 おこづかい帳ゲームと炭酸ジュース 作りを通して賢い消費者を目指します	12組

開催場所 名古屋市消費生活センター
消費者開放試験室(伏見ライフプラザ10階)

持ち物 筆記用具・エプロン・タオル
マイ箸(※講座2の「ところてん作り」のみ)

対象 小学4～6年生とその保護者

申込方法 講座①、②7月13日(火) 講座③、④8月10日(火)
両日とも午前9時より受付開始
(先着順、4講座のうち1組1講座まで)
名古屋市消費生活センター
☎222-9679まで電話でお申し込みください。

いつも
食べている
お菓子にお湯
を注ぐよ
スナック菓子
の油測定



うまく泡が
立つかな…
炭酸ジュース
作り



ケアマネージャーさん、ヘルパーさん、民生委員さんなどの高齢者の周囲の方に役立つ

ハンドブック&映像資料(DVD・ビデオ)ができました

「見守りハンドブック」 A5版17ページ



高齢者を見守る方々が、消費者トラブルに気づいたときに、消費生活センターへ相談の「橋渡し」をしていただくためのノウハウを記した小冊子です。巻末にそのまま使えるクーリング・オフハガキやセンターの連絡先カード付き。

ご希望の方は…
消費生活センター指導係
(☎ 222-9679)へお問合せください。
送料はご負担願います。

当センターのウェブサイトから印刷できます。
<http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/books/index.htm>

「気づくことから始まる見守り」 18分



名古屋を代表する女優山田昌さんを起用し、高齢者の方々に身近な消費者被害を理解していただくとともに、高齢者の周りの方々による見守り活動の大切さを訴える内容です。

利用したい方は…
くらしの情報プラザ
(☎ 222-9677)で貸出をしています。
初めての方は、免許証や保険証などの本人確認できるものをお持ちください。
貸出期間は10日間です。

利用のご案内

相談室

受付時間 月～金曜日 9:00～16:15
(祝日・年末年始を除く)
TEL **052-222-9671** 消費生活相談
TEL **052-222-9674** 架空請求ホットダイヤル
TEL **052-223-3160** サラ金・多重債務特別相談

受付時間 土・日曜日 9:00～16:15
(祝日・年末年始を除く)
TEL **052-222-9690** 土・日・日テレフォン相談
※架空請求、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。

くらしの情報プラザ

開館時間 月～土曜日 9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

TEL **052-222-9677**

※くらしに役立つ幅広い情報を提供しています。

名古屋市消費生活センター

パソコン用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp>

携帯電話用 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/m/>

〒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



2010年は、
名古屋開府400年です。



●本誌の内容の無断転載と利用をお断り致します。
●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。