１　消費生活センターについて

（１）設置の目的

現代社会は、市民の消費生活を便利で豊かなものにした半面、商品やサービスの多様化・個性化・複雑化は、ときには消費者を混乱させ、思わぬ不利益をもたらすことがある。

また、悪質な訪問販売などによる消費者被害も依然として生じている。

このような消費者問題に対応するため、消費生活の向上のための消費者教育及び啓発、消費生活に係る情報及び資料の収集及び提供、消費生活の相談及び苦情処理、相談及び苦情に係る事業者の指導、消費生活用品等の品質に係る試験、研究及び指導の５つの機能を有する総合的な消費者行政の拠点として、各種の事業を推進し、市民の消費生活の安定と向上を図ることを目的とする。

（２）開設年月日　昭和47年10月17日　（移転）平成　7年11月17日

（３）所在地　〒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　事務室・テスト室　（０５２）２２２－９６７９

消費生活相談　（０５２）２２２－９６７１

〔受付時間　月～土曜日　9:00～16:15（祝休日・年末年始を除く）〕

くらしの情報プラザ　（０５２）２２２－９６７７

〔開館時間　月～土曜日　9:00～17:00（祝休日・年末年始を除く）〕

ＦＡＸ　（０５２）２２２－９６７８

（４）施設規模　構造・規模　地上部　鉄骨造

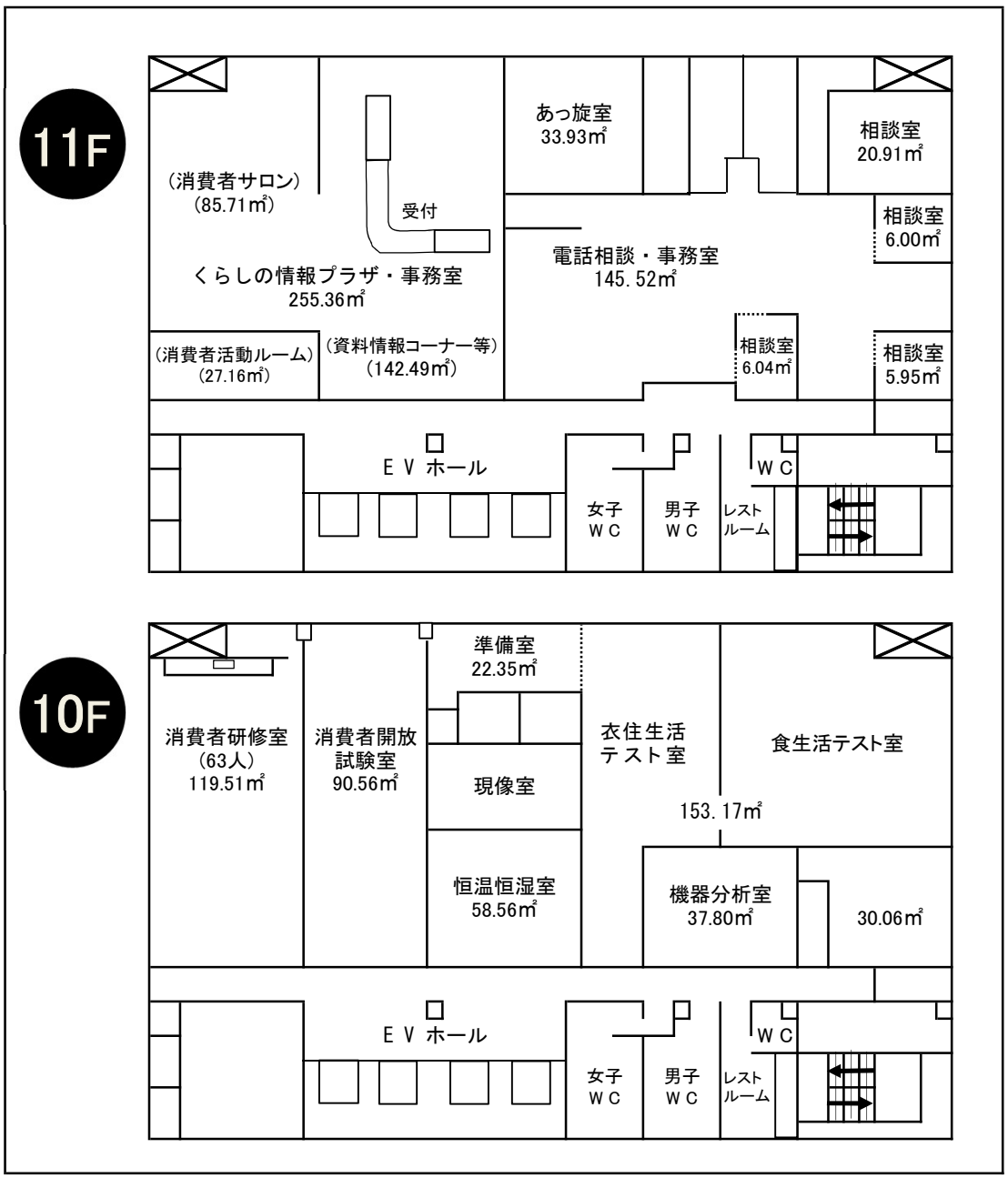
地下部　鉄骨鉄筋コンクリート造

地上15階（塔屋1階）地下3階

うち消費生活センター部分は10・11階

センター専有面積　1,091.53㎡

(5) センター案内図


11F
(消費者サロン)
(85.71㎡)
受付
くらしの情報プラザ・事務室
255.36㎡
あっ旋室
33.93㎡
相談室
20.91㎡
相談室
6.00㎡
電話相談・事務室
145.52㎡
(消費者活動ルーム)
(27.16㎡)
(資料情報コーナー等)
(142.49㎡)
相談室
6.04㎡
相談室
5.95㎡
EV ホール
女子
WC
男子
WC
レスト
ルーム
WC
10F
消費者研修室
(63人)
119.51㎡
消費者開放
試験室
90.56㎡
準備室
22.35㎡
現像室
衣住生活
テスト室
食生活テスト室
153.17㎡
恒温恒湿室
58.56㎡
機器分析室
37.80㎡
30.06㎡
EV ホール
女子
WC
男子
WC
レスト
ルーム
WC

２ 消費生活課の組織図・人員 （令和3年4月1日現在）

- 課 長（1）
  - 消費生活係
    （係長1・主事6・再任用短時間職員1）
  - 主 査（消費者教育・啓発）（1）
    - 再任用短時間職員（学校における消費者教育）（2）
    - 消費生活指導員（1）
    - 消費生活相談員（啓発）（1）
    - 消費者教育コーディネーター（2）
    - 情報アドバイザー（1）
  - 相 談 係
    （係長1・主事3）
    - 消費生活指導員（3）
    - 消費生活相談員（16）
  - 主 査（試験）（1）
    - 商品テスト室相談員（2）

〔相談体制〕

・消費生活相談［受付時間 月～土曜日 9:00～16:15（祝休日・年末年始除く）］
　電話相談または来所相談（但し、土曜日は電話相談のみ）
　架空請求、多重債務、金融商品等の相談も受付

・法律相談　　※相談員による相談後、必要に応じて予約実施
　金融商品・高齢者・若者法律相談［受付時間 月～金曜日 13:30～16:00］
　　弁護士による無料面接相談
　サラ金・多重債務特別相談［受付時間 月～金曜日 13:30～16:30］
　　弁護士・司法書士による無料面接相談

・電子メールによる相談受付［受付時間 月～日曜日 24時間］
　　https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/

３　消費生活課分掌事務（課の係及び分掌事務規程）

平成12年3月17日
達第3号
（改正　令和2年3月31日達第5号）

スポーツ市民局市民生活部消費生活課

消費生活係

⑴　消費生活に係る施策の総合的な企画及び調整に関すること。
⑵　消費生活の安定及び向上に関すること。
⑶　物価の安定に関すること。
⑷　消費者団体に関すること。
⑸　消費生活の向上のための指導及び啓発に関すること。
⑹　消費生活に係る情報及び資料の収集及び提供に関すること。
⑺　消費生活審議会に関すること。
⑻　消費生活センターに関すること。
⑼　他係の主管に属しないこと。

主査（消費者教育・啓発）

⑴　消費生活の向上のための教育及び啓発に関すること。
⑵　消費生活に係る情報及び資料の収集及び提供に関すること。

相談係

⑴　消費生活の相談及び苦情処理に関すること。
⑵　相談及び苦情に係る事業者の指導に関すること。
⑶　消費生活用品等の品質に係る試験、研究及び指導に関すること。

主査（試験）

⑴　消費生活用品等の品質に係る試験、研究及び指導に関すること。

附　　則

１　この達は、令和2年4月1日から施行する。

４　消費生活課の主な業務

（１）消費生活相談

消費生活に関する困りごとや契約・解約に関することなど消費生活全般について消費生活相談員が消費者からの相談に応じ、苦情・トラブルの処理や被害の救済にあたっている。

相談情報は国民生活センターとオンラインで結ぶ全国消費生活情報ネットワークシステムを活用し、苦情相談の迅速・的確な処理、事業者指導に努めている。

（２）消費者教育・啓発

①　消費生活講座・消費生活実習講座・消費者教育教員セミナー・くらしのゼミナールの実施

消費生活センターにおいて、消費者トラブル、食生活や食の安全、くらしと経済などの消費者問題について体系的に学習できるようシリーズ別に行う「消費生活講座」や、消費生活に身近な題材を取り上げて、消費者が自ら試作・測定して学習・体験する「消費生活実習講座」、小学校・中学校・高等学校の消費者教育担当の教員を対象に行う「消費者教育教員セミナー」を開催している。また、３０人程度までのグループを対象に要望に応じ悪質商法や金銭教育、職場体験等をテーマに学ぶ参加型講座「くらしのゼミナール」を随時開催している。

②　出張講座の実施

市民、特に高齢者や、若者を狙った悪質商法による消費者被害が後を絶たない。こうした被害を未然に防ぐため、老人クラブ、社会福祉協議会、介護サービス事業者、企業などの依頼に応じて、市内各所に出かけて「悪質商法の被害にあわないために」をテーマとして、最近の消費生活相談の傾向、悪質商法の手口と対応策、契約の基礎知識、見守りの必要性などを啓発及び情報提供する出張講座を実施している。

③　消費生活情報・消費者啓発資料の提供

情報誌「くらしのほっと通信」の発行および消費生活センターのウェブサイト「名古屋市消費生活センター　情報ナビ」や、フェイスブック、ツイッター等の SNS により、消費生活全般に関する情報を提供している。

また、「広報なごや」、新聞、ラジオなどの各種媒体を活用して情報提供に努めている。

高齢者向け、高齢者を見守る方向け、若者向け等にパンフレットや啓発物を作成・配布している。

④　その他啓発事業

年長児を対象とした金銭教育講座「こども消費者教室」を平成２７年度より本格的にスタートさせ、市内の幼稚園・保育園で実施している。また、平成２８年度より、消費者教育コーディネーター事業として、消費者教育コーディネーターが市内の小中学校等に出向き、消費者教育を行っている。令和元年度より成年年齢引き下げ対策として高等学校向け消費者教育もスタートした。

また、消費者被害の未然防止やトラブルへの対処法、エシカル消費など消費生活に関する様々な知識を、消費者団体・事業者団体・学校・行政機関が一体となって発信するイベント「名古屋市消費生活フェア」を毎年実施している。

（３）商品テスト

食料品・住居品・繊維製品等の品質分析などを行う設備を設け、消費者から苦情申し出のあった商品に関するテストを専門の職員が行うとともに、職員の指導のもと消費者が自ら試作・測定などを行う実習テスト（消費生活実習講座）を行っている。

（4）くらしの情報プラザ

消費者の自立と主体性の発揮を情報面から支援するため、くらしに役立つ幅広い情報を提供するとともに、消費者の活動と交流の場を提供している。

① 資料・情報コーナー

くらしに役立つ図書・雑誌・出版物・ＤＶＤ等を豊富に有しており、その利用案内と各種生活情報の提供、また、要望に応じて、消費者として適切な消費行動がとれる力を身につけることを目的とした「くらしのゼミナール」を行っている。

ア　情報展示コーナー

教員向け情報コーナー（教員向けに教材を紹介）、金銭教育コーナー、ＳＤＧｓコーナー、消費者団体・グループ活動紹介コーナー（消費者団体の発行紙を掲示）など

イ　企画展示コーナー

期間別に消費生活に関する様々なテーマの啓発物を展示

ウ　ＡＣＡＰ(公益社団法人　消費者関連専門家会議)コーナー

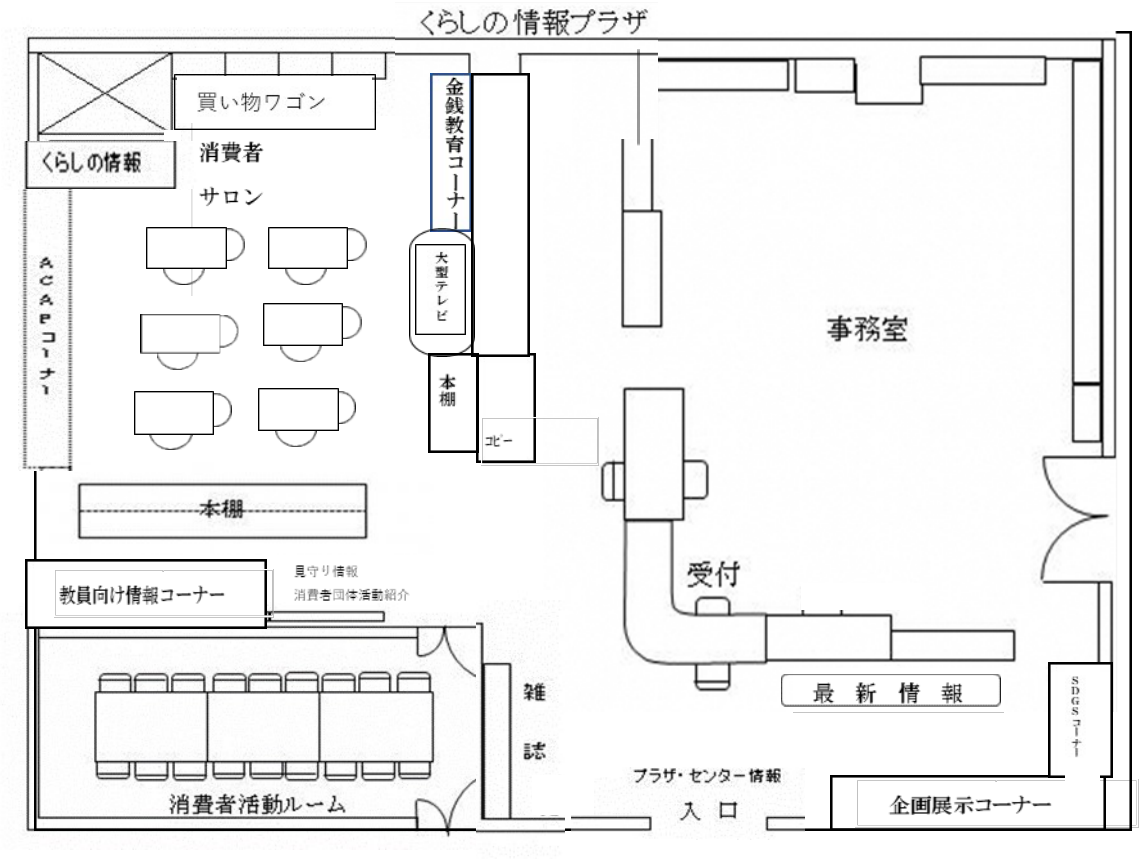
会員企業である食品・家電メーカー等から提供された消費者啓発パネルの掲示及び資料の展示・配布

② 消費者サロン

消費者の交流・学習の場

③ 消費者活動ルーム

消費者団体・グループの会議、研修、資料作成の場



５　消費生活センターの沿革

昭和４７年１０月　消費生活センター開設
中区大須四丁目１３番２８号（中保健所との合同庁舎３・４階）
（専有面積　733.89 ㎡）
※相談件数：昭和４７年度　１６３件、昭和４８年度　６８８件

昭和４７年　各種啓発講座スタート
～５０年　消費生活講座、消費生活研究会（一日講座・移動講座）、消費生活通信講座
巡回指導車（ひまわり号）

昭和５７年　６月　東部サブセンター開設
名東区上社二丁目５０番地（名東区役所１階南側）（床面積61 ㎡）

昭和５８年　消費者問題セミナースタート
（５６年消費生活専門講座、５７年消費生活リーダー養成講座）

昭和６０年　高齢者巡回講座（現出張講座の前身。相談員が地域に出向く講座）スタート

平成　７年　９月　東部サブセンターを本部に統合

１１月　中区栄に移転
中区栄一丁目２３番１３号　伏見ライフプラザ１０・１１階及び１２階の一部
（専有面積　1,307.83 ㎡）
消費者の情報収集・活動・交流の場として「くらしの情報プラザ」を設置

平成１０年　２月　センターウェブサイト開設

平成１３年　４月　土曜テレフォン相談開始

平成１４年　くらしのミニ講座（現くらしのゼミナール）開始

平成１６年　５月　「くらしのほっと通信」創刊
挿絵にコアラのキャラクターが登場（後にマスコットキャラクターとして定着）

平成１７年　４月　架空請求ホットダイヤル開設

平成１８年１０月　消費生活フェアの投票によりマスコットキャラクターの愛称が
「コアラのハッピー」に決定

平成１９年　４月　日曜テレフォン相談開始

１０月　サラ金・多重債務特別相談窓口開設

１２月　携帯電話用ウェブサイト開設

平成２４年１０月　金融商品等特別相談窓口開設
コアラのハッピーの着ぐるみ完成

平成２５年　４月　電子メールによる相談受付開始
１２階第一研修室部分を人権施策推進室に移管（変更後専有面積　1091.53 ㎡）

５月　商品テストコーナーを「企画展示コーナー」に変更。他団体の展示も可能に

平成２６年１０月		名古屋おもてなし武将隊による「若者向け消費者被害防止キャンペーン」スタート
	１１月	こども消費者教室試行実施スタート
平成２７年	３月	ウェブサイトを大幅リニューアル
	４月	金融商品・高齢者悪質商法１１０番開設 （通年で行っていた金融商品等特別相談窓口と１１月に５日間実施していた金融商品・高齢者悪質商法１１０番を統合） コアラのハッピーが消費者庁より「消費者教育推進大使」に任命される
平成２８年	３月	消費生活センター条例公布
	９月	消費者教育コーディネーターによる小中学校向けの消費者教育がスタート
平成２９年		先駆的プログラム（商品テスト室強化及びテスト実施事例の啓発）の実施
	９月	江﨑内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）が名古屋市消費生活センターを視察
平成３１年	４月	成年年齢引き下げ対策がスタート
令和　２年	４月	消費生活相談窓口の電話番号をセンター内で一本化 若者向け法律相談開設
令和　２年	１２月	外国人向け案内チラシ（英語・中国語・ベトナム語・フィリピノ語）を作成
令和　３年	１月	新型コロナウイルスの影響により消費生活フェアをパネル展示会･オンライン展示会の形式で開催
令和　３年	２月	ウェブサイトを大幅リニューアル