



名古屋市消費生活センター
マスコットキャラクター
コアラのハッピー

名古屋市消費生活センター

くらしのほっと通信

2023年度
特集号
2

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お手伝いします。相談は無料、秘密厳守です。
「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。

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。

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



電話で勧誘され
高額な魚介類の契約を
してしまった



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、借り入れなど)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



消費生活相談員

はい。名古屋市
消費生活セン
ターです。

■ 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、本人と一緒にご相談ください。

■ 相談内容を整理しておくで相談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)
 - どこで(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。)



消費生活相談員

それでは、お住まい
の区、年齢などを
教えてください。

■ 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？
- 販売員はどんなことを言っていましたか？
- 金額はいくらですか？ 支払方法は？
- 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。)

メールで電子契約
書が届いている場
合があります。よく
確認しましょう。

1

クーリング・オフ期間内

クーリング・オフは、メールや
ハガキなどで通知します。
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
いない、記載に不
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
われたなど、勧誘に
問題があったときは、
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
より解決が困難です。

クーリング・オフ期間内に
本人が事業者へ通知

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

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。

相談員が必要に応じてあっせん(交渉の仲立ち
すること)します。

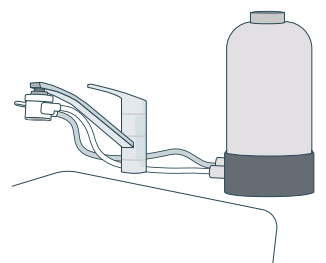
あっせんの結果、
浄水器を取り外し
てもらい、返金された。

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
することがあります。

●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。

返品特約を確認

「商品到着後、○日以内にご連絡いただいたもののみ、返品可能です。送料はお客様のご負担になります。」

「お客様のご都合による返品はご遠慮いただいております。」

通信販売は便利ですが、実物を確認できないリスクがあります。注文前には慎重な判断が必要です。



サイトの定め通りに返品・返金できる

返品・返金できない

インターネット通信販売での契約の成立

契約は「申込み」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「申込み」、注文確定画面(メール)が「承諾」の意思表示です。

〈最終確認画面〉

申込み

意思表示の合致

承諾

〈注文受付メール・画面〉

靴(23センチ、茶)
品番〇〇〇 10,000円
送料 300円
合計(税込) 10,300円
クレジット払い

この内容で申し込む

>> 前画面に戻る

契約成立

いったん契約したら、一方的に解約することはできません。
(商品がこわれているような場合は交換を求めることができます。)

この度はご注文いただきありがとうございました。

商品名: 靴(23センチ、茶)
金額: 10,300円(税込)
クレジット払い
2~5営業日後にお届けします。

会社名: ○×株式会社
連絡先: 052-×××-××××

小さな文字こそよく読んで!

「一度だけ試すつもりが、また商品が届いた」という相談が倍増しています。注文前には継続購入の記載の有無や、返品に関する条件などの表示をしっかりと確認しましょう。

〈広告画面〉

ダイエットサプリ お試し価格
8,000円→100円
初回のみでも解約可能

2回目以降は、25%OFFの6,000円でお届けします。初回のみで解約する場合は解約料7,900円(定価との差額)をご請求します。

ここをよく確認!

〈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、25%offの6,000円でお届けします。初回のみで解約する場合は、解約料7,900円(定価との差額)をご請求します。
※2回目の発送予定日はご注文日の20日後です。
※解約期限は次回発送予定日の10日前です。

戻る

注文確定

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。支払ったお金を取り戻すのは困難です。振込先銀行口座の名義が個人名の場合は要注意です。

周囲の人の早めの気づきが、被害の防止につながります！

“ 声かけは、せめず、無理せず、何気なく ”

- 見慣れない車が長時間駐車している
- 年金支給日に見知らぬ人が出入りしている

営業マンに誘われている？



お客さんですか？

近所の知人

- 不自然なリフォーム工事をしている

あら？工事されてるんですか？



不要な工事を契約させられた？

民生委員

- 出かける回数が増えた

楽しそうだね。誰かと約束？



もうけ話か何かのセミナーか？

家族

- 最近お金の話題が多い
- 何かを信じ切っているようだ

もうけ話？誰かに誘われている？



その話大丈夫？何か困ってない？

友人

- 見慣れない段ボールがある
- まとまった量の健康食品や未使用の健康器具が必要以上にある

必要ないものを買わされてる？



新しく買われたんですか？

ケアマネジャー

- お金に困っている様子がある
- クレジット会社の督促状がある

最近どうですか？お元気なようですが…



支払いがたまっている？

就労支援施設職員

「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。秘密は厳守します。安心してご相談ください。

利用のご案内

消費生活相談

☎ 052-222-9671

- 月～土曜日（祝休日、年末年始を除く）
- 9:00～16:15
- ※架空請求、多重債務に関する相談等も受付しています

消費者ホットライン

☎ 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

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
● 9:00～17:00

祝休日、年末年始を除く

☎ 052-222-9677

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/>



Twitterでも
情報発信中！



- 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。

チラシの内容の無断転載をお断りします。

2023年8月発行