

# 1 消費生活センターの概要

## (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が拡大している。

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指導及び啓発、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。

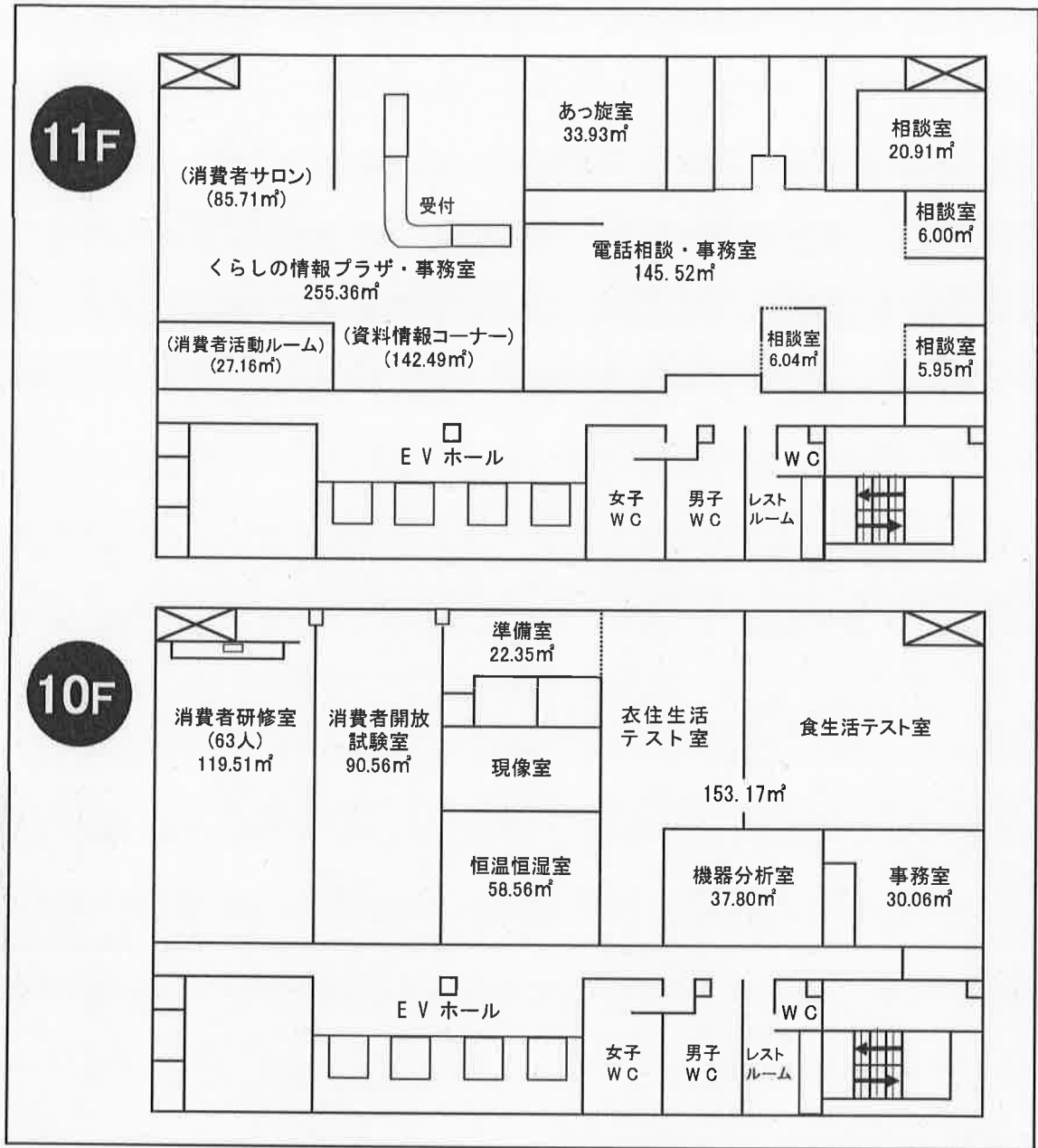
(2) 開設年月日 昭和47年10月17日 (移転) 平成7年11月17日

(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

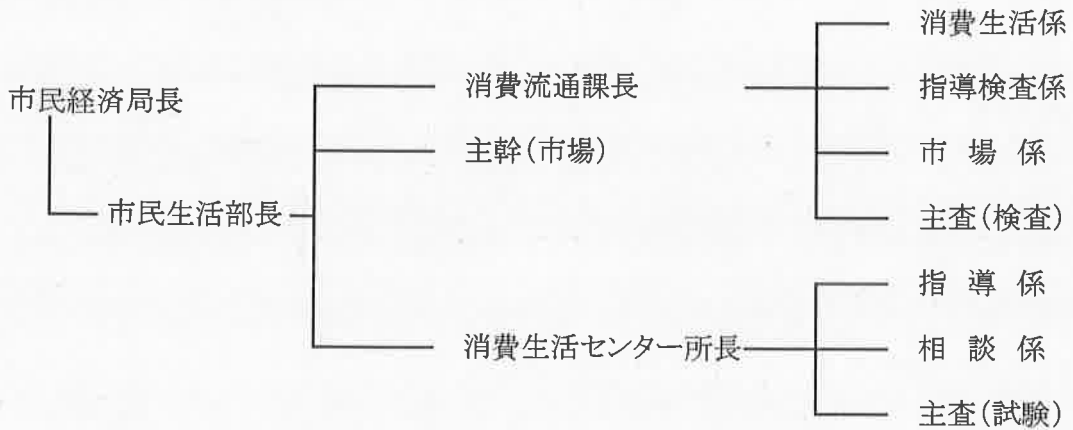
TEL 事務室・テスト室 (052) 222-9679  
消費生活相談 (052) 222-9671  
金融商品・高齢者悪質商法110番  
〔受付時間 月～金曜日 9:00～16:15(祝休日・年末年始を除く)〕  
架空請求ホットダイヤル (052) 222-9674  
〔同 上〕  
サラ金・多重債務特別相談 (052) 223-3160  
〔同 上〕  
土・日テレフォン相談 (052) 222-9690  
〔受付時間 土・日曜日 9:00～16:15(祝休日・年末年始を除く)〕  
電子メールによる相談受付 <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>  
〔受付時間 月～日曜日 24時間 〕  
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㎡

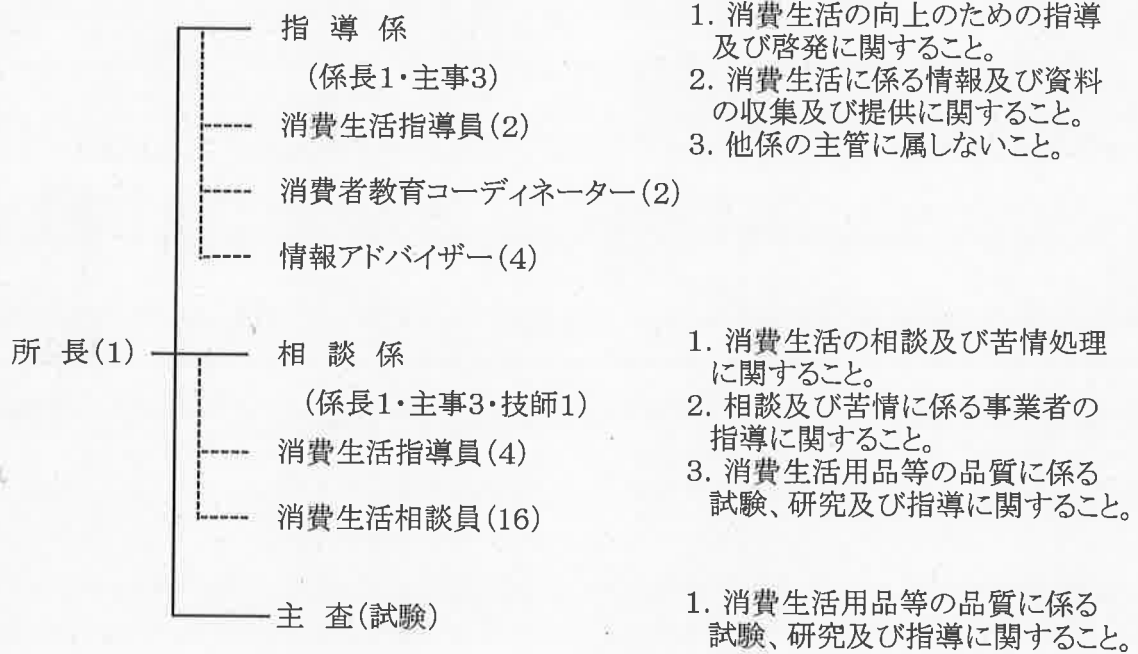
(5) センター案内図



## 2 消費者行政担当組織 (平成30年4月1日現在)



## 3 消費生活センターの組織図・分掌事務・人員 (平成30年4月1日現在)



〔相談体制〕

消費生活相談員	平日12名	土・日2名
消費生活相談	(8名)	} (2名)
サラ金・多重債務特別相談・金融商品・高齢者悪質商法110番	(2名)	
架空請求ホットダイヤル	(1名)	
電子メール相談	(1名)	
弁護士		
(多重債務 月・水・金 13:30~16:30	1名)	
(金融・高齢者 月~金 13:30~16:00	1名)	
司法書士		
(多重債務 火・木 13:30~16:30	1名)	

## 4 名古屋市消費生活センター処務規程

昭和47年10月17日  
達 第 56 号

改正 昭和49年第14号、51年第36号、61年第23号、63年第14号、  
平成元年第14号、6年第1号、7年第46号、12年第3号、  
19年第24号、22年第7号

第1条 名古屋市消費生活センター（以下「センター」という。）は、市民経済局市民生活部に属し、市民の消費生活の向上のための事務をつかさどる。

2 センターに所長その他必要な職員を置く。

第2条 所長は、上司の命を受けてセンターの事務を掌理し、所属職員を指揮監督する。

第3条 センターに、その事務を処理するため次の組織を置く。

指 導 係

相 談 係

主 査（1）

2 係の分掌事務は、次のとおりとする。

指 導 係

- (1) 消費生活の向上のための指導及び啓発に関すること。
- (2) 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。
- (3) 他係の主管に属しないこと。

相 談 係

- (1) 消費生活の相談及び苦情処理に関すること。
- (2) 相談及び苦情に係る事業者の指導に関すること。
- (3) 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）

- (1) 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。

3 係に係長を置く。

4 係長は、上司の命を受けて、主管事務を処理し、所属職員を指揮監督する。

5 主査は、上司の命を受けて分担事項を処理する。

第4条 所長は、毎月10日及び毎年4月末日までに、それぞれの前月分及び前年度分の事業成績を市民生活部長に報告しなければならない。

附 則

この達は、発布の日から施行する。

（以下略）

附 則（平成22年達第7号）抄

1 この達は、平成22年4月1日から施行する。

## 5 消費生活センターの業務

### (1) 消費生活相談の実施

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、生活設計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、PTA、企業、学校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」の運営により、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、テレビ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「ハッピーと学ぼう こども消費者教室」を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、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。

### (3) 商品テストの実施

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) 暮らしの情報プラザ

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、暮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

暮らしに役立つ図書・雑誌・出版物・ビデオ・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、消費者としての適切な態度や正しい知識を身につけることを目的とした「暮らしのゼミナール」を情報アドバイザーが行っている。

##### ア ビデオライブラリーコーナー

収集のビデオ・DVDを視聴する場としてビデオブースを設置

##### イ 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、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

##### ウ 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

##### エ ACAP(公益社団法人 消費者関連専門家会議)コーナー

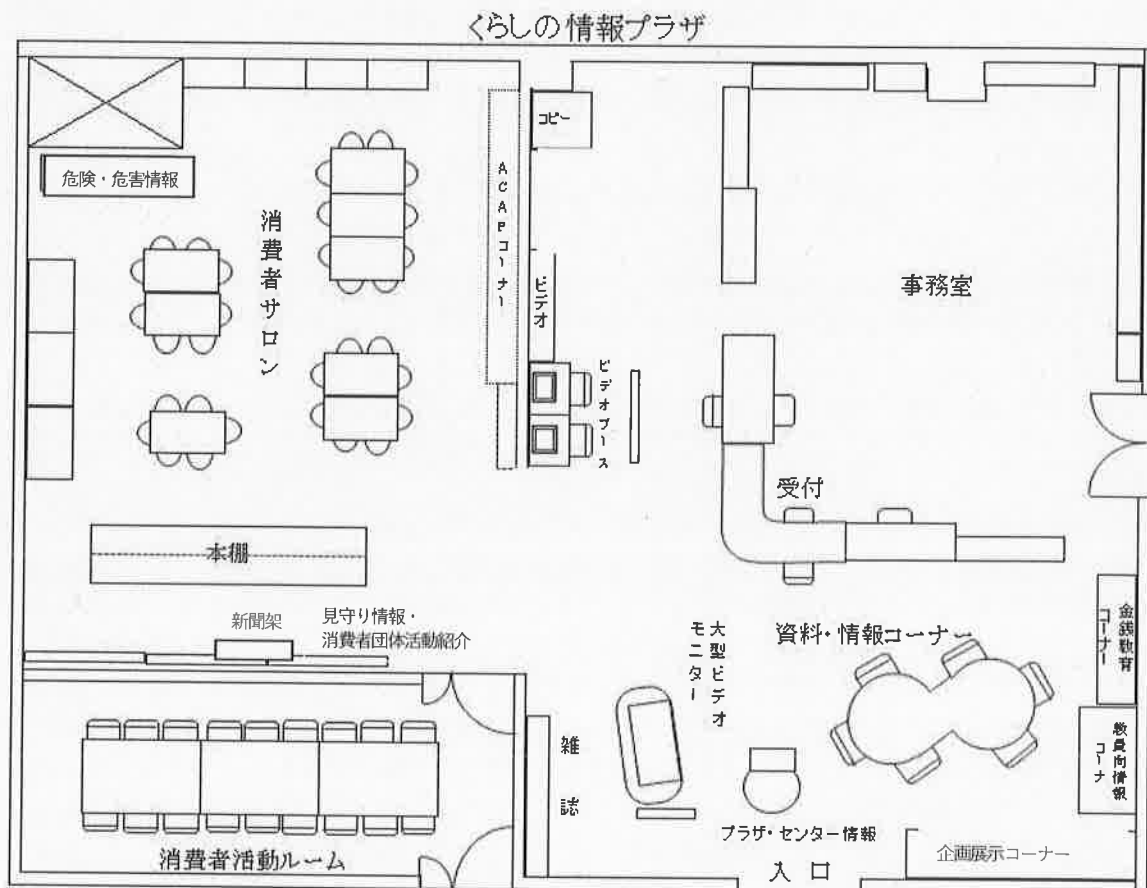
会員企業である食品・家電メーカー等から提供された消費者啓発パネルの掲示及び資料の展示・配布

##### 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



## 6 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 m<sup>2</sup>)  
※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 m<sup>2</sup>)
- 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 m<sup>2</sup>)  
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 ぐらしのミニ講座(現ぐらしのゼミナール)開始
- 平成16年 5月 「ぐらしのほっと通信」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 m<sup>2</sup>)  
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 江崎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

