

【消費生活についておたずねします】

(トラブル事例：大阪市HP参照) <https://www.city.osaka.lg.jp/inet/page/0000433739.html>

本市では、消費者センターにおいて、消費者の方と事業者の方との間の契約などに関する消費生活上の問題についての相談を受け付けており、気軽に安心して相談できる身近な窓口として、消費者センターをより一層知っていただくための取組を進めることが重要であると考えています。

1. 知っている 2. 知らない (⇒Q8 へ進んでください)

1. 日曜日・祝日・年末年始を除いて相談を受け付けている
2. 市役所市民相談室や天王寺サービスカウンター等でも予約相談を行っている
3. クーリング・オフの方法等トラブル解決に必要な助言やあっせんを行っている
4. 講座などで、消費者トラブルに関する注意喚起や消費者センターの周知を行っている
5. 地域の団体や学校等からの要請により、その地域に無料で講師を派遣して、よくある消費者トラブル事例の紹介や対処法について解説する講座を行っている
6. その他 ()
7. 名前を知っている程度 (1～6 を選んだときは選択しないでください)

1. 区の広報紙
2. 生活情報誌「くらしすと」
3. チラシやポスターなど
4. 大阪市のホームページ（大阪市消費者センターのホームページも含む）
5. 大阪市民局のフェイスブック・公式 YouTube チャンネル
6. 大阪市消費者センター主催の各種講座
7. 市役所・区役所設置のモニター
8. プロ野球・Jリーグの試合会場での大型ビジョン
9. 5.以外の SNS 等
10. 家族や知人からの情報
11. 弁護士や各種相談窓口からの紹介
12. 警察からの紹介
13. その他（ ）
14. 何がきっかけか覚えていない（1～13を選んだときは選択しないでください）

1. そう思う
2. そう思わない
3. わからない
4. 自分は消費生活上のトラブルにあわないと思う（相談する必要がない）

1. 自分で解決できると思うから
2. 家族や知人のほうが頼りになると思うから
3. メーカー、販売店、警察、弁護士など他の専門機関のほうが頼りになると思うから
4. 消費者センターに相談しても仕方がないと思うから
5. 消費者センターへ気軽に相談しにくいから
6. 以前に消費者センターへ相談したが、対応に不満があったから
→不満と感じた対応を具体的にお教えてください。()
7. 誰にも相談したくないから
8. その他 ()
9. 特に理由はない(1～9を選んだときは選択しないでください)

1. 本当に必要な契約（購入）かよく考える
2. 必要ないときはキッパリと断る
3. 迷ったときは、その場ですぐ決めないでよく考え、必要に応じ家族や友人に相談する
4. 契約書や申込書の内容をよく確認してから契約する
5. うまい話には裏があると考え、安易にのらない
6. クーリング・オフ制度などトラブルへの対処法をあらかじめ確認している

※クーリングオフ制度：訪問販売など特定の取引について、契約をした後でも一定の期間内であれば、解約理由や一切の経済的負担もなく、契約を解除できる制度のこと

7. 自身の個人情報第三者にわからないよう注意をしている
8. あやしいサイトは見ない
9. 契約後であってもおかしいと思ったら、家族や友人等に相談する

囲気で健康の話などをしながら、この場で買わないと損をするような雰囲気になせ次々と過量な健康食品や高額な健康器具を買わせる手口のこと)

2. マルチ商法

(商品を買って会員になり、次は知人や友人を会員にし商品を販売すればリベートがもらえるという商法のこと。利益を得るために強引な勧誘をした結果、人間関係にひびが入ったり、思うように勧誘できず、多くの商品や借金を抱えてしまうことが多い商法)

3. 点検商法

(屋根や床下などを無料又は低価格で点検するといって家庭を訪問し、「このままでは大事な家が壊れてしまう」などと不安をあおって、工事の内容のわりに高額で、ときには必要のない工事の契約を結ばせる手口のこと)

4. 展示会商法

(例えば、知人から「着物の展示会に行かないか。小物のプレゼントがある」「着物を見るだけでいい」と誘われ、会場に入ると2〜3人に囲まれて長時間にわたり強引に勧められるなど契約するまで帰れない状況に追い込まれ、断り切れずに契約させられる手口のこと)

5. アポイントメント商法

(「プレゼントが当たりました」「選ばれたあなただけに」などと、販売目的を隠したり、有利な条件を強調し、電話などで喫茶店や営業所に呼び出し、長時間にわたる勧誘でアクセサリーやエステティックの会員などの契約をさせる手口のこと)

6. 定期購入契約など悪質なインターネット通信販売

(定期購入契約：ホームページ等で「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、数か月間の定期購入が条件となっている契約のこと)

7. 悪質な訪問販売(水回りの修理、住宅リフォーム等)

8. 情報商材による高額請求

※情報商材：インターネットの通信販売等で副業、投資やギャンブル等で簡単に高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売される情報のこと

9. 過量販売

(日常生活において通常必要とされる分量・回数・期間を著しく超える商品の販売やサービスの提供のこと)

【消費者教育についておたずねします】

消費者教育とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育及びこれに準ずる啓発活動のことをいいます。

Q12. 今後とも大阪市では、市民のみなさんが安心して消費生活を送るために、必要な知識、情報の提供等を通じた教育・啓発活動を行ってまいります。その際、どのような場所で行うことが重要であると思いますか。(あてはまるものを3つまで)

1. 保育園、幼稚園
2. 小学校、中学校
3. 高校、大学、専門学校

2. 1 万円未満
3. 1 万～3 万円未満
4. 3 万円～5 万円未満
5. 5 万円以上

ご回答いただき、ありがとうございました。