

## 消費生活相談について紹介します

愛知県消費生活総合センターでは、商品・サービスに関する契約トラブルや悪質商法による消費者被害、多重債務、製品事故等、消費生活上のトラブルについて、専門の相談員が解決のためのサポートをしています。

※電話もしくは来所で、ご相談いただけます。

※ご相談は原則、ご本人からお願いします。

※事業者の方は、事業者向けの窓口をご利用ください。

※他のセンターに既に相談を行っている内容については、お受けできません。



## ● 消費生活相談の流れ ●

①受付で簡単な聞き取りをします。



②相談員が相談内容を聞き取ります。

※契約書や申込書、WEB上の申込画面等を印刷したものなど関係書類があればご用意ください。



③聞き取り内容や関係書類等から、状況の整理のお手伝いや、事実関係の確認を行います。

個人間のトラブル、近隣関係、相続問題など、消費生活相談でお取り扱いしない内容の場合は、その他の相談窓口などをご案内します。

クーリング・オフや、事業者等への交渉の方法など、ご本人がトラブルを解決するためのアドバイスを行います。【助言・情報提供】

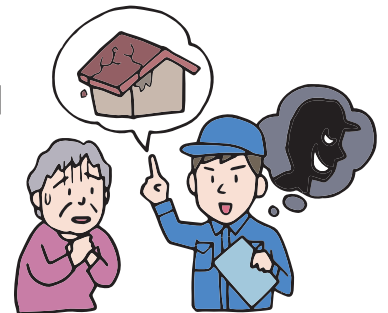
状況に応じて、相談員が事業者等へ連絡して、状況確認や説明をするなど、解決のための橋渡しやお手伝いを行います。【あっせん】

※事実確認のため、契約への経緯を詳しく記載していただく場合があります。

専門家の助力が必要な場合は、弁護士相談や専門的な相談機関などをご案内します。

※次のような場合は相談を打ち切ることがあります。

- ・センターの助言やお願いを聞いていただけない場合
- ・相談中に大声を出したり、暴言を吐き続けるなど、相談対応を続けられない状況になった場合



## ● 消費生活相談窓口のご案内 ●

トラブルに遭ったり、不安を感じたときは、一人で悩まずお早めにご相談ください。

消費者ホットライン ☎ **188** (いやや!)

県やお住まいの市町村の消費生活相談窓口につながります。

愛知県の消費生活相談窓口

■愛知県消費生活総合センター ☎ (052) 962-0999

インターネット(愛知県電子申請・届出システム)でも受け付けています。

あいち暮らしWEB  
キャラクター  
「ピッピ」

## 特殊詐欺

被害が多発!

# 「被害防止機能付き電話機」で対策を!

### 特殊詐欺の手口

詐欺犯人は、「警察官」「役所」「百貨店」「子や孫」などを装って自宅の固定電話に電話をかけてきます。

### 被害防止の対策

被害を防止するために大切なことは「犯人と直接話をしないこと」です。

➡ そのための対策として「被害防止機能付き電話機」が効果的です。

### 電話機の機能

相手に「通話内容を録音する」旨を警告して、通話を自動で録音する機能など

➡ 詐欺犯人は声を録音されることを嫌がります。



電話機購入費用の一部を助成する制度がある自治体もあります。  
詳しくは、お住まいの自治体へお問い合わせください。

【愛知県警察本部生活安全総務課】

## 「消費者が意見を伝える」 ときのポイント

購入した商品やサービスに不満があったとき、あなたなら自分の意見をどのように事業者に伝えますか?

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、次の3つのポイントを参考にしてみてください。



### ① ひと呼吸、置こう!

怒りにまかせた発言は逆効果。  
ひと呼吸置いて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。

### ② 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう!

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。

### ③ 事業者の説明も聞きましょう!

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。  
一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。

【県民文化局県民生活部県民生活課】

## 有毒植物に要注意!

山菜摘みや家庭菜園などで、有毒植物を誤って採取し、これを食べると食中毒になる事例が確認されています。

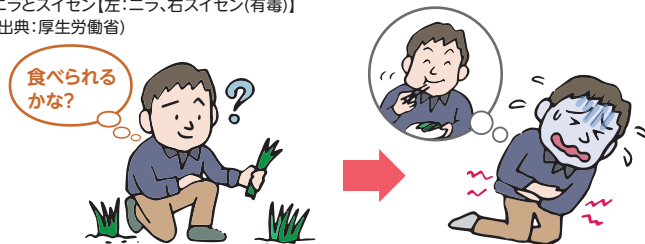


ニラとスイセン【左:ニラ、右スイセン(有毒)】  
(出典:厚生労働省)

食用と確実に判断できない植物は、

- 絶対に採らない
- 食べない
- 売らない
- 人にあげない

ようにしましょう。



代表的な有毒植物の特徴は「自然毒のリスクプロファイル(厚生労働省)」をご覧ください。

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryou/shokuhin/syokuchu/poison/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/shokuhin/syokuchu/poison/index.html)



【保健医療局生活衛生部生活衛生課】

# 「エシカル×あいち」メンバー募集!

愛知県では、エシカル消費\*に取り組む事業者や団体、学校等を「エシカル×あいち」メンバーとして募集しています。

※エシカル消費とは、障害のある人が事業所等で作った製品の購入や、コロナ禍により打撃を受けている事業者・生産者の商品の購入、フェアトレード商品やエコ商品、被災地産品の購入や地産地消など、人や社会、地域、環境に配慮した消費行動のこと。

## メンバー加入資格

- 愛知県内に事業所を有し、エシカル消費に関する取組を実施している事業者、団体、学校など

## 【取組例】

- ・フェアトレード商品や認証ラベルの付いた商品などを販売している。
- ・廃棄予定の未利用素材を活用して製品を開発・製造している。
- ・地元の食材を利用して料理を提供している。
- ・障害がある人が事業所等で作った製品などを販売している。
- ・環境に配慮して作られた原料を用いて商品を製造・販売している。

## 加入メリット

- 「エシカル×あいち」ロゴマークデータを提供

【使用例】 自社パンフレットや名刺、Webページ、ポスターなど、エシカル消費に関する広報活動

- メンバーの取組を県のエシカル消費ポータルサイトに掲載

## 問合せ先

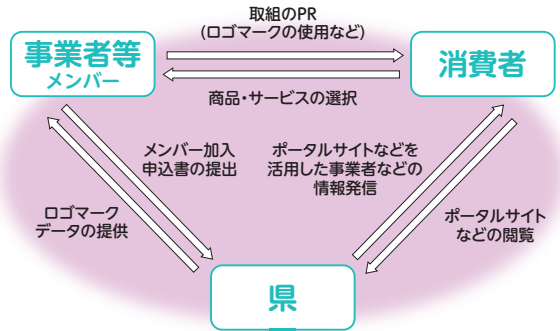
愛知県県民生活課

電話：052-954-6603

メール：kenminseikatsu@pref.aichi.lg.jp



愛知県エシカル消費ロゴマーク



エシカル消費の認知度向上+  
エシカル消費の実践促進

詳しくは  
こちら

<https://www.pref.aichi.jp/kenmin/ethical/member/index.html>

メンバーの  
取組紹介は  
こちら

<https://www.pref.aichi.jp/kenmin/ethical/activities/business.html>

エシカルあいちメンバー 検索

【県民文化局県民生活部県民生活課】

巡って、集めて、学ぼうエコ!

# AELネット 環境学習 スタンプラリー

開催期間  
**2023年6月21日(水)~  
2024年2月23日(金・祝)**

環境の大切さについて楽しく学んでいただくため、県内の環境学習施設等が連携して、「AEL(あえる)ネット環境学習スタンプラリー」を開催します。

施設への来館や講座・イベントへの参加により、スタンプを集めた方の中から、抽選で図書カード等の記念品をプレゼント!

参加してね!

詳しくは  
こちら

<https://ael-stamp.jp>

【環境局環境政策部環境活動推進課】

## 今日から“エコモビ” はじめませんか?

愛知県では、クルマと公共交通、自転車、徒歩などをかきこく使い分けるライフスタイルを「エコモビリティライフ」(エコモビ)と名付け、エコモビを県民運動として推進しています。

日常の移動では、クルマの使用をできるだけ控え、環境にやさしい交通行動を実践しましょう。

**意外と大きなCO<sub>2</sub>削減効果!**

家庭から排出されるCO<sub>2</sub>の約4分の1はクルマ(自家用車)からのものであり、クルマが1人を1km運ぶのに排出するCO<sub>2</sub>の量は、鉄道の約8倍、バスの約2倍にもなるというデータもあります。

日々の移動をクルマから公共交通へ転換することは、CO<sub>2</sub>の削減にとても効果的です!

**継続すればダイエットにも!**

クルマで通勤する方は、公共交通や徒歩・自転車で通勤する方に比べて、約1.5倍、肥満(BMI25以上)の割合が高いというデータもあります。

詳しくは  
こちら

【都市・交通局交通対策課】

# 消費者教育を応援しています! **無料**

～消費者教育講師派遣のご案内～



愛知県では、学校や地域団体・事業者等が開催する消費者教育に関する研修や講座に、無料で講師(弁護士、司法書士、消費生活相談員、金融広報アドバイザー<sup>\*</sup>等)を派遣しています。

※金融広報中央委員会(日本銀行内)から委嘱を受けたお金に関する各種専門家(消費生活相談員やファイナンシャルプランナーなど)です。

種類	対象	内容
あいち消費者市民講座	小学校、中学校、高等学校、特別支援学校、大学 など	<b>指導者・管理者向け講座</b> ●消費者市民社会を目指す消費者教育のあり方 ●対象者の年齢や特性に応じた教育プログラムの提案 など
	地域団体、事業者団体、事業者 など	<b>一般消費者向け講座</b> ●消費者被害・事故、消費者トラブルと対処法 ●持続可能な消費の実践「エシカル消費」など
若年消費者教育(実践的授業 <sup>*</sup> )	小学校・中学校	●契約の仕組み、小・中学生に多い消費者トラブルと対処法 ●持続可能な消費の実践「エシカル消費」など (小・中学生向け消費者教育教材「かしこい消費者のススメ」を活用した授業)
	高等学校、特別支援学校(高等部)及び高等専門学校、専修学校(高等課程) など	●契約やクレジットカードに関する知識 ●消費者被害・事故、消費者トラブルと対処法 ●持続可能な消費の実践「エシカル消費」など

※契約に関する基本的な考え方や契約に伴う責任、契約や取引のルール等の知識、消費生活センターの役割・機能などを学ぶことにより、自立した消費者を育成することを目的として行う授業

- ・**申込時期**  
原則、講座実施日の50日前まで
- ・**参加人数**  
概ね20名以上(応相談)
- ・**講座時間(平日)**  
原則 10:30～16:00
- ・**講演時間**  
60～90分程度
- ・**会場**  
主催者側でご用意ください。

詳しくはこちら



お問い合わせはお気軽に **愛知県県民生活課 ☎052-954-6603**まで!

<https://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/education/temporary.html>

愛知県 消費者教育 講師 検索

【県民文化局県民生活部県民生活課】

## お金の学習会をしませんか? ～講師派遣のご案内～

愛知県金融広報委員会では、中立・公正な立場から、テーマや対象者に応じた金融経済情報を伝える専門家(金融広報アドバイザー)を無料で派遣しています。

**無料**

主な対象	小学生・PTA	中・高校生	一般
テーマ(例)	・お金の大切さを知ろう ・お金ってなあに ・家庭でできる金銭教育 ・親子で考えるお金の話	・資産形成について ・奨学金について ・ライフプランを考える ・キャッシュレス決済 ・お金と社会について	・家計管理を見直す ・資産形成・運用 ・生活設計 ・キャッシュレス決済 ・終活を学ぶ

- ・参加人数  
原則10名以上
- ・講演時間  
60～120分程度
- ・会場  
主催者側でご用意ください。

詳しくはこちら



**愛知県金融広報委員会** (愛知県県民生活課内)

☎052-954-6603 FAX 052-961-1317 ※お気軽にご連絡ください!

知るぽると愛知 検索

【愛知県金融広報委員会】

## 愛知県消費生活相談員人材バンクの登録者を募集しています!

～愛知県では、消費生活相談業務に従事する人材を確保するため、人材バンクへの登録者を募集しています～

【登録対象者】県内の消費生活センター・相談窓口への就職を希望する、以下の(1)(2)いずれかの要件を満たす方

(1)消費生活相談員資格試験の合格者

(2)消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格を有する方

申込み・問合せ先 愛知県県民生活課 ☎(052)954-6165  
〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2

※人材バンクへの登録は就職を保証するものではありません。



詳しくはこちら <https://www.pref.aichi.jp/soshiki/kenminseikatsu/0000084884.html>

【県民文化局県民生活部県民生活課】

## れんらくを 家族で取り合い 被害ゼロ<sup>\*</sup>

※あいち暮らしWEB「消費者トラブルかるた」より抜粋

作成/愛知県県民文化局県民生活部県民生活課

〒460-8501名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603

・2023年5月作成

消費者トラブル情報を始め、暮らしの情報サイト「あいち暮らしWEB」をご覧ください!

あいち暮らしWEB 検索