

# 消費者施策の実施状況について

# I 安全・安心な消費生活の確保

## 消費者取引の適正化

### 特定商取引法等の適正運用

連鎖販売取引(マルチ商法)・  
訪問販売・通信販売など

### 景品表示法の表示指導

優良誤認表示・有利誤認表示

消費者

情報提供

関係課と連携し  
事業者向け講座を開催

不適正な取引行為による  
消費者被害の相談

消費生活相談窓口  
消費者庁ほか

食品関係事業者向け講座

参加費無料

～景品表示法および  
食品表示法の基礎知識～

滋賀県内の食品関係の事業を行う事業者および関心のある消費者の方を対象  
に景品表示法(表示のみ、景品を除く)および食品表示法の基本的な知識を学ん  
でいただく講座を開催します。ぜひ御参加ください。

県民活動生活課  
県消費生活センター

日時 令和4年11/17(木) 10:00~12:00

開催  
方法 Zoomによるオンライン開催

啓発

定員 100(回線)人(事前申込み先着順)

内容 食品表示法の基礎知識 ①《生活衛生課 食の安全推進室》  
食品表示法の基礎知識 ②《みらいの農業振興課》  
景品表示法の「表示」の基礎知識(景品を除く)《県民活動生活課》

事前調査  
消費者聴取

事業者聴取  
立入検査

消費者庁・近畿経済産業局・他府県と協力・  
連携し、情報収集・調査を行っている。

事業者

現地調査

事前調査

## Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

### Ⅲ 消費者被害の防止と救済

消費生活情報の発信

#### (1)消費者月間講演会の開催

- ・特定非営利活動法人 消費者ネット・しが との共催により、講演会を実施  
令和3年度の講演テーマ  
『コロナ禍を乗り越えるかきこい消費とつながりづくり～持続的な未来を築くために～』

#### (2)消費生活フェスタの開催

- ・市町、県警、消費者団体等と連携し開催。
- ・コロナ禍に対応し、ビバシティ彦根でパネル展示を実施。
- ・消費生活フェスタの関連事業として、「消費生活パネルキャラバン」と称し、県内12市町の施設を巡回してパネルを展示。
- ・県民から消費生活川柳の募集。

【令和3年度「消費生活川柳」最優秀賞】

口車 乗ったらアカン 火の車



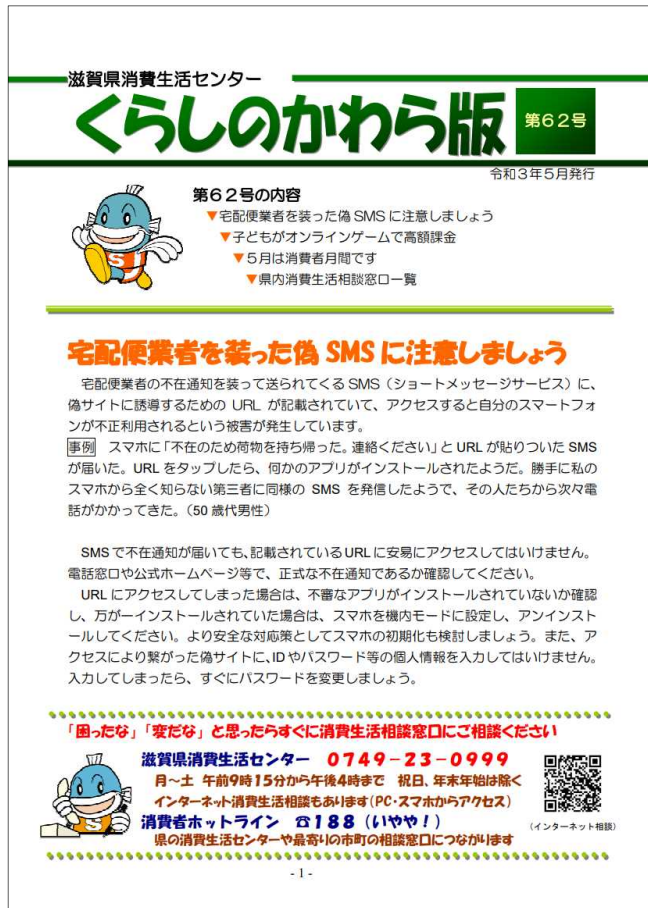
# Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

## Ⅲ 消費者被害の防止と救済

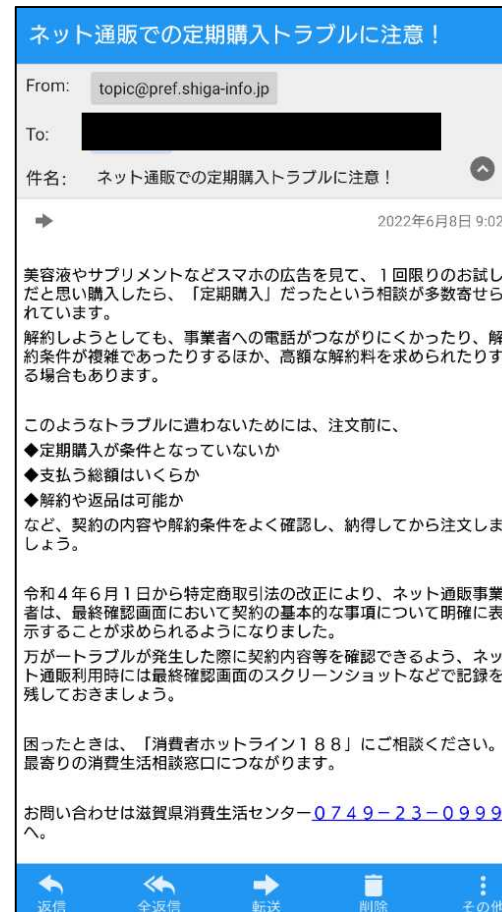
消費生活情報の発信

### 消費者の特性に配慮した消費生活情報の発信。

- ・広報誌「くらしのかわら版」を年4回発行。各市町消費生活相談窓口・社会福祉協議会・警察署に配付。
- ・しらがメール・LINEやTwitterを用いたタイムリーな情報発信。



くらしのかわら版



しらがメール

# Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

## Ⅲ 消費者被害の防止と救済

### 成年年齢引下げを見据えた取組

#### (1)消費者庁作成の教材を活用した授業

・消費者庁作成の教材「社会への扉」を活用した授業を、主に高校1、2年生の家庭科で実施。

高等学校段階までに、契約に関する基本的な考え方や契約に伴う責任を理解するとともに、身近な契約等を通じて、社会において消費者として主体的に判断し、責任をもって行動できる能力を育むことを目的としている。

高校生を中心に幅広い世代で活用できます。

## 社会への扉

- 自分の名前でも契約できる
- 消費生活センターを活用できる
- 消費者の行動が社会を変えることに気付く

### 12のクイズで学ぶ自立した消費者

目次

消費者が主役の社会へ	1
契約について理解しよう!	3
お金について理解しよう!	7
暮らしの安全について理解しよう!	9
消費生活センターについて知ろう!	10
あなたの行動が社会を変える!	11

もうすぐ大人

消費生活センター

## 社会への扉

契約編

2022年(令和4年)4月1日から民法の一部を改正する法律が施行され、**一人で有効な契約をすることができる年齢が20歳から18歳に引き下げられます。**  
この成年年齢引下げの動きを踏まえて作成された『社会への扉』を参考に、クイズで「契約」について確認してみましょう!

### Q1 店で買い物をするとき、契約が成立するのはいつ?

- 商品を受け取ったとき。
- お金を払ったとき。
- 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき。

### Q2 店で商品を買ったが、使用前に不要になった。解約できる?

- 解約できない。
- レシートがあり1週間以内なら解約できる。
- 商品を開封していなければ解約できる。

### Q3 17歳の高校生が、保護者に内緒で10万円の化粧品セットを契約した。この契約は取り消せる?

- 取り消すことはできない。
- 未成年者取消しができる。
- 保護者が取り消しを求めたときのみ、未成年者取消しができる。

### Q4 街で呼び止められ、展示会場に行ったら勧誘され、断れなくて10万円の絵画を契約してしまった。この契約をクーリング・オフすることはできる?

- 事業者がウソを言って勧誘した場合は、クーリング・オフできる。
- 絵画を飾るなど、商品を使用していなければ、クーリング・オフできる。
- 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。

### Q5 消費生活について相談したいときにかける電話番号は?

- 消費者ホットライン118番
- 消費者ホットライン188番
- 消費者ホットライン189番

<クイズの解答とポイント解説>は裏面へ

## クイズの解答とポイント解説

### A1 ③ 店員が「はい、かしこまりました」と言ったとき。

- 消費者と事業者とが、お互いに契約内容(商品の内容・価格・引き渡し時期等)について合意をすれば契約は成立する。つまり、口約束でも契約は成立する。契約書や印鑑・サインは証拠を残すためのもの。

### A2 ① 解約できない。

- 契約は「法的な責任が生じる約束」なので拘束力がある。
- レシートがあっても、開封していても、原則は解約はできない。  
\*事業者が一定の条件を設けて、サービスとして返品や交換に応じてくれる場合もある。

### A3 ② 未成年者取消しができる。

- 社会経験の少ない未成年者が法定代理人(親権者などの保護者)の同意を得ずに契約した場合、契約を取り消すことができる。
- 取消しにより、未成年者は受け取った商品があれば事業者へ返品し、支払った代金があれば返金される。
- 未成年者取消しは、未成年者自身からでも、法定代理人からでもできる。  
\*ただし、小遣いの範囲の少額な契約、結婚をしている者、成人であると積極的にウソをついたり、法定代理人の同意があるとウソをついたりした場合は、未成年者取消しができない。

### A4 ③ 契約してから8日間であれば、クーリング・オフできる。

- 「契約は守らなければならない」のが原則だが、消費者トラブルになりやすい取引については、契約をやめることができる特別な制度としてクーリング・オフがある(特定商取引法)。  
\*「高い」、「家族に反対された」、「思っていたのと違う」等の理由は必要ない。
- クーリング・オフをすると、消費者は受け取った商品を事業者へ返品し、支払った代金は全額返金される。
- 詳しくは 国民生活センター クーリング・オフ

### A5 ② 消費者ホットライン 188番

土日祝もつながります

消費生活センターはこんな所です

- 国家資格を持った消費生活相談員やそれに準じた専門知識・技術を持った人が対応します。
- 消費者関連の法律に基づき、解決のためのアドバイスをしたり、必要に応じて事業者との間に入ってあっせん(解決のための交渉のお手伝い)を行ったりして被害の回復を図ります。
- 守秘義務があるので、問った情報はしっかり守られます。外には漏れません。

相談は無料

「社会への扉」には、「契約」以外にもお金や暮らしの安全に関するクイズやワークが収録されています。  
右のQRコードや「社会への扉」で検索してみてください。

制作・著作 消費者庁 令和2年1月作成  
〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1 消費者庁 消費者教育推進課 TEL:03-3507-9149 FAX:03-3507-9259

## Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

### Ⅲ 消費者被害の防止と救済

成年年齢引下げを見据えた取組

#### (2) 若年者を対象とした情報発信・啓発

##### ① 若年者への消費者教育推進事業

若年者向けに啓発チラシを作成し、県内すべての高等学校・大学等に配付。



**狙われる!? 18歳・19歳**

令和4年(2022年)4月1日から民法の改正により、大人になる年齢(成年年齢)が18歳に。  
親の同意がなくても、自分1人で契約できるようになりますが…

先輩の知り合いから「簡単にもうかる」と誘われて90万円で高額収入のノウハウ(情報商材)を購入したが、**全くもうからない!**

動画投稿サイトの広告を見てお試し300円のサブスクリプションを購入したが、**4か月分まとめて4万円の請求が!?**

知識・経験不足により**高額な契約をしたり、多額の借金を背負ってしまう**可能性があります!

最新の消費者被害・トラブルなどについては

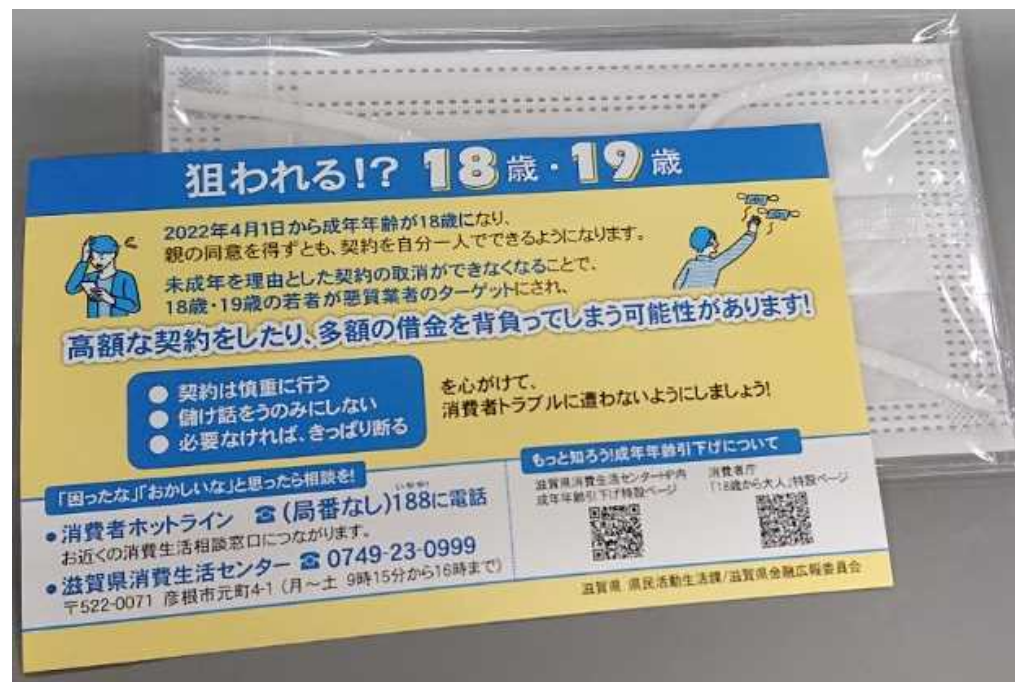
裏面では、成年になるタイミングやできるようになること、成年になりたての若者が狙われる理由などを記載しています。

**「成年年齢引下げ」について改めて学びましょう!**

裏面へ

##### ② 消費者啓発事業

成年年齢引下げの啓発マスクの作成、配付。



# Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

## Ⅲ 消費者被害の防止と救済

成年年齢引下げを見据えた取組

### (2)若年者を対象とした情報発信・啓発

#### ③若者向け啓発事業

クリアファイルを作成し、県内全高校3年生、大学生等に配付



#### ④啓発資料等の作成、配付

企業(スーパーやコンビニエンスストア)や学校(大学、高等学校など)、公共施設(図書館など)に啓発ステッカーを配付



# Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

## Ⅲ 消費者被害の防止と救済

成年年齢引下げを見据えた取組

### (2) 若年者を対象とした情報発信・啓発

⑤「あまーい誘いにご用心！」(近畿府県共同作成)を高等学校や成人式で配付、出前講座でも活用。

## あまーい誘いにご用心!

**2022年4月1日から18歳で成年に!!**  
親の同意なしに様々な契約が一人でできるようになる一方で責任も生じます

### お試し購入

「お試し」のつもりが定期購入に入

美容に効果あり!!  
**500円**

ご購入書  
定期購入でのお買い上げ  
ありがとうございます。  
2週間お届は約4,000円です。  
またお届上届間まで  
ご購入いただけました  
解約はできません。

ポイント  
定期購入が条件になっていないかなど、  
契約の内容や解約条件を確認しましょう!

### インターネット通販

代金を振り込んだけど、  
商品が届かない!

ATM  
お振込み  
お振込み  
お振込み

ポイント  
インターネット通販を利用するときは慎重に!  
詐欺サイトの可能性も!

**クーリング・オフ できない** 返品や解約などの契約条件を必ず確認しましょう!

**困ったときには相談を!** (両様なし)

## 消費者ホットライン ☎188番

(お近くの消費生活相談窓口につながります)

滋賀県 企画・編集・近畿府県消費者啓発資料共同作成編  
[滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・和歌山県]

### ワンクリック請求

動画を見ようとしたら突然

会員登録が完了しました

ポイント  
料金を支払わないで!  
電話をかけたない!

### マルチ商法

SNSで友達になった人に誘われて

お友達になりましょう

ポイント  
「簡単にもうかる」という甘い話を信じてはいけません!

**契約は成立していません**      **クーリング・オフ できる**

**私たちの暮らしには契約がいっぱい**

契約とは「これとこれと申込み、はい、いいです」と同意され、お互いの意思が一致することで契約は成立します。いっぺん成立すると、一方の都合だけで契約を解除することはできません。

**未成年者契約の取消し** 社会経験のない未成年者が法定代理人(親権者等の保護者)の同意を得ずに契約した場合、契約を取り消すことができます。取消しにより、未成年者は受け取った商品を親族のままで返渡し、支払った代金は返金されます。

**成年になったら気をつけて!!** 悪質業者は未成年者契約の取消しができなくなって間もない人をターゲットにすることがあります。2022年4月1日から「18歳」で成年です。親の同意なしにさまざまな契約が一人でできるようになる一方で責任も生じます。本当に必要な契約なのかよく考えましょう。

## 覚えておこう! クーリング・オフ制度

### クーリング・オフとは

訪問販売など法律で定められた取引について、一定期間を定めれば、消費者が無条件で契約を解除できる制度です。(下の表を参照)

### クーリング・オフすると

○契約は、取り消されたこととなります。  
○取り消された商品は事業者側で返却し、支払ったお金は返してもらえます。  
○サービスを受けていた場合でも、対応を要しない必要はありません。  
○損害賠償や違約金も請求されません。

### クーリング・オフできない場合

○3,000円未満のものを現金で買った場合  
○健康食品や化粧品などの消耗品の一部を使用した場合  
○自動車(バスを除く)  
○不動産取引  
○金融取引(インターネット取引を除く)  
○電気料金(10日以内は返金できます)  
○商品が既に全日か当日出荷されたか  
○返品が不可能な商品(食品など)が返金されます。

### クーリング・オフするには

○契約解除通知書(はがき)で通知します。  
○期日に必ず届けてください。休業日には届けても有効です。  
○はがきの前向きコピーし、特定記録郵便が簡易郵便で返ります。  
○はがきの送り先は、郵便局発行の受領書と一緒に保管します。  
○クレジットを利用した場合は、クレジット会社と販売会社に同時に通知します。

＜はがきの記入例＞	
<p>〒0000000</p> <p>〇〇市〇〇区〇〇町</p> <p>〇丁目〇〇番</p> <p>〇〇〇〇会社</p> <p>代表者様</p>	<p>契約解除通知書</p> <p>①契約日 〇〇年〇〇月〇〇日</p> <p>②商品名(またはサービス名) 〇〇〇〇〇〇〇〇</p> <p>③契約金額 〇〇〇〇円</p> <p>④会社名 〇〇〇〇〇〇〇〇</p> <p>⑤住所 〇〇〇</p> <p>上記日付が契約を解除します。 なお、お振込みの〇〇〇円を返金し、商品返金させていただきます。</p> <p>〇〇年〇〇月〇〇日</p> <p>(契約者) 〇〇〇</p> <p>住所 〇〇〇</p>

### 特定商取引法上のクーリング・オフ期間(法定の契約書面を受領した日を含める)

訪問販売	自宅訪問販売、キャッチセールス、アポイントメントセールスなど	8日間
電話勧誘販売	電話をかけるなどして勧誘し、申込みさせる販売形態	8日間
特定継続的役務提供	身体的美化、知識の向上などを目的として、継続的に役務を提供する取引形態(エステ、美容室等)、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、生徒会、にせびりなど)の除去、車のホイールニッキングなどの美容系	8日間
連鎖販売取引	個人を商品などの販売員として勧誘し、【さらに次の販売員を勧誘すれば収入が得られる】などと言って連鎖的に販売組織を拡大する取引形態	20日間
業務提供誘引販売取引	仕事を勧誘する前段階で、仕事を必要とさせて商品を買わせる販売形態(「副業で高収入」)「資格・技術を身につけて在宅ワーク」などと勧誘し、実際は高収入(パソコンや教材などを取りつける「在宅ワーク高収入」)や、「1日1万円出すとモニター料などの収入が得られる」と言って高価な商品を販売する「モニター高収入」など	20日間
訪問購入	事業者が消費者宅などを訪ねて資金高などを買い取る取引形態	8日間

**クーリング・オフ期間を過ぎてもあきらめないで、すぐにお近くの消費生活相談窓口へ**

契約時の書面不備やクーリング・オフの期間に当たる行為などがある、期間を過ぎてもクーリング・オフできる場合があります



# Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

## Ⅲ 消費者被害の防止と救済

成年年齢引下げを見据えた取組

### (2) 若年者を対象とした情報発信・啓発

#### ⑥ 広報誌に成年年齢引下げにかかる啓発記事を掲載

### 狙われる!? 18歳・19歳

令和4年4月1日から成年年齢が18歳になります。成年になると、親の同意がなくても一人で契約ができるようになりますが、未成年を理由とした契約の取消しができなくなるため、成年になりたての18歳・19歳の若者が悪質業者に狙われる可能性があります。「契約は慎重に行う」「もうけ話をうのみにしない」「必要なければ、きっぱり断る」ことが大切です。

#### 成年になるタイミング

生年月日	成年になる日
平成14年4月2日～ 平成16年4月1日生まれ	令和4年4月1日
平成16年4月2日生まれ 以降	18歳の誕生日

#### ●一人のできるようになること

- クレジットカードをつくる
- ローンを組む
- スマートフォンの契約など

#### ● 変わらないこと (20歳のまま維持)

- 飲酒
- 喫煙
- 競輪、競馬、競艇など

#### 成年になりたての若者は悪質業者に狙われます!

動画投稿サイトの広告を見て  
ダイエットサプリを  
お試し価格で購入

「もうかる」と誘われ  
学生ローンを組んで  
投資を始めたが...

実は定期購入が  
条件だった!?

全く  
もうからない!?

※定期購入とは、一定期間のサイクルで継続的に自動購入すること

消費者トラブルでお困りであれば  
お気軽にご相談ください!

<消費者ホットライン>  
局番なし ☎ 188  
お近くの消費生活相談窓口につながります。

<滋賀県消費生活センター>  
☎ 0749-23-0999  
〒522-0071 彦根市元町4-1  
(月～土 9時15分から16時まで)  
※インターネット相談も受け付けています。

滋賀県消費生活センター  
成年年齢引下げ特設HP

政府広報オンライン  
「成年年齢引下げ」HP

滋賀プラスワン  
(令和4年3・4月号)

# Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

## Ⅲ 消費者被害の防止と救済

### 成年年齢引下げを見据えた取組

#### (3) 家庭における消費者教育の支援

##### ① 保護者向け啓発チラシの作成・配付(令和3年3月)

県教育委員会・県立高等学校・弁護士および金融広報アドバイザーと検討会を開催。啓発チラシを作成し、県内すべての高等学校等に配付。

**保護者向け**

### うちの子が、18歳になると狙われる？

民法改正により、令和4年(2022年)4月1日から  
**大人になる年齢(成年年齢)が18歳になります！**

親の同意がなくても、1人で契約ができるようになります **が!!**

友人に誘われ エステの無料体験を受けた!	SNSで知り合った人から 儲け話に誘われた
施術後、化粧品など 高額な契約を勧められ...	すぐに元が取れると言われ 借金をして契約したけど...
断り切れずに契約し、 支払いに困ることに!?	全然、儲からない!?

**お子さんが、高額な契約をしたり、  
多額の借金を背負ってしまう可能性があります!**

※啓発事例はこちら(国民生活センター)  詳しくは裏面を!

### 成年になるってどういうこと?

※成年年齢によって、大人(成年)になる日は異なります。

生年月日	成年になる日
平成14年4月2日～ 平成16年4月1日生まれ	令和4年4月1日
平成16年4月2日 生まれ以降	18歳の誕生日

18歳! 高校生だけど、「大人」です!

◆ 成年になったら、親の同意がなくても一人で契約できる

できるようになること	できないこと
銀行振込の記入	飲酒
クレジットカードを作る	賭博
ローンを組む	賭博、賭博、賭博

※賭博の年齢は男女ともに20歳になります。

◆ 未成年と成年の違い

未成年だと	成年になると
親の同意を得ずに契約した場合は、 原則として、契約の取消ができます (未成年者取消権)	未成年を理由とした 契約の取消ができなくなります

◆ 知識不足・経験不足により、被害金額が高額になる可能性があります!  
◆ 悪質業者は、未成年者取消ができなくなったばかりの若者を狙います!

ご家庭でも、お子さんが  
「大人としての自覚」を持てるようサポートを!

- 契約は慎重に行う
- 儲け話をうのみにしない
- 必要なければ、きっぱり断る

ご家庭でも話し合っ  
てはいかがでしょうか?

**消費生活相談窓口**(何かあった時にはご相談を!)

- ◆ 消費者ホットライン ☎188 (最寄なし)  
お近くの消費生活相談窓口につながります。
- ◆ 滋賀県消費生活センター ☎0749-23-0999  
〒522-0071 彦根市元町4-1 (月～土 9時15分から16時まで)

国民生活センター 

発行/改訂年度 令和3年度～令和4年度 発行年月/令和3年3月

## Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

### Ⅲ 消費者被害の防止と救済

成年年齢引下げを見据えた取組

#### (3) 家庭における消費者教育の支援

② 保護者向け情報誌に成年年齢引下げにかかる啓発記事を掲載

**狙われる!? 18歳・19歳**

今年の4月1日から大人になる年齢（成年年齢）が18歳になりました。

親の同意がなくても、1人で契約できるようになりますが、未成年を理由とする契約の取消しができなくなるため、悪質業者に狙われる可能性があります。

高額な契約をしたり、多額の借金を背負ってしまう前に、ご家庭でもお子さんが「大人としての自覚」を持てるようにサポートを!

- 契約は慎重に行う
- もうけ話をうのみにしない
- 必要なければ、きっぱり断る

消費者トラブルで困ったことがあれば、

消費者ホットライン  
(局番なし) 188

に相談を!

成年年齢引下げ  
特設ページ

問合せ先 県民活動生活課 077-528-3412

保護者向け情報誌「教育しが」  
(令和4年10月号)

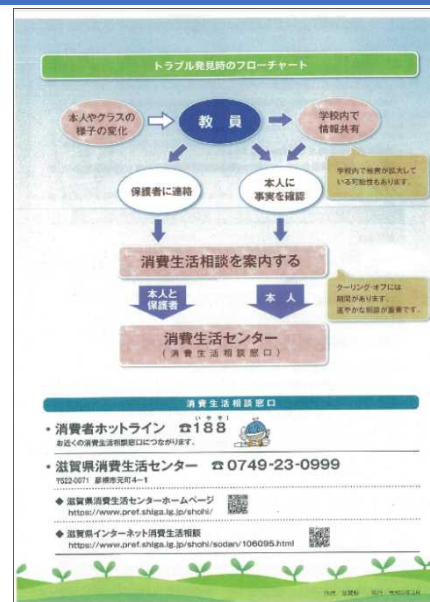
# Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

## Ⅲ 消費者被害の防止と救済

### 成年年齢引下げを見据えた取組

#### (4)消費者教育を推進する教員への支援

- ①高等学校等教員向け啓発チラシの作成・配付(令和2年3月)
  - ・保護者向け啓発チラシの作成と同様に検討会を開催し、作成。県内すべての高等学校等に配付。



**教職員向け オンライン 研修を開催します** (Participation Free)

**「成年年齢(18歳)」や「金融教育」などについて学んでみませんか?**

**高校生が消費者トラブルの被害者!? さらに加害者になるかも!**

本年4月1日から成年年齢が18歳になり、高校生を含む若年者が消費者トラブルに巻き込まれる可能性があること、また若年者自身の金融知識がより必要とされている状況も踏まえ、下記の内容で教職員向けにオンライン研修を開催いたします。

**本研修の特徴**

興味のあるコースで受講できる! 複数のコースも受講可能!

**基礎コース:** 契約に関する基礎知識の習得など

**金融教育コース:** 具体的な高校生向けの金融教育(ライフプラン、家計管理)など

※各コースの内容は別日でも同じ内容です。基礎コース、金融教育コースのどちらからの受講も可能です。

Zoomを活用して開催いたします。ご自身のパソコン・スマートフォンなどからでも参加可能です。(各学校でパソコンを設置し、複数人で受講いただいても問題ございません)

各コース	日時	講師
基礎コース	8月18日(木)11:00~12:00	丸山 高信 (滋賀県金融広報委員会アドバイザー)
	8月19日(金)13:00~14:00	
金融教育コース	8月26日(金)11:00~12:00	
	8月18日(木)13:00~14:00	
金融教育コース	8月19日(金)11:00~12:00	
	8月26日(金)13:00~14:00	

※別日でも同じ内容です。

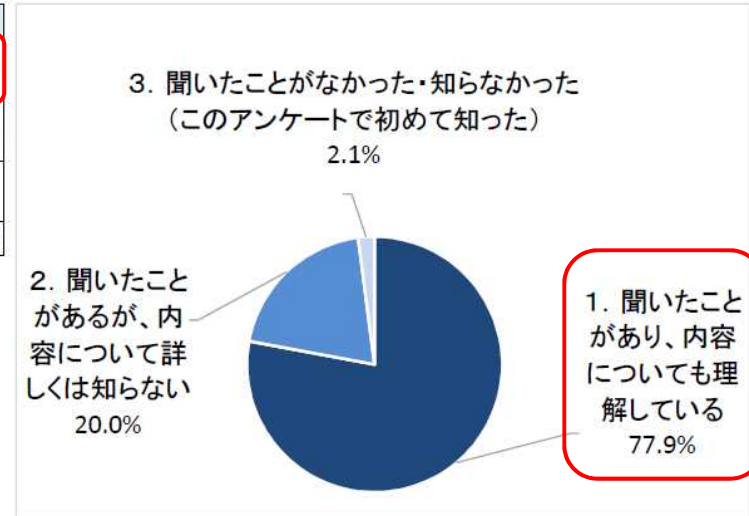
- ②高等学校等教員向けオンライン研修の開催(令和3年度~)
  - ・生徒の消費者被害未然防止に向け、教育現場に支援を行った。
  - ・令和4年度は全教職員対象、全6回開催し、2つのコースに分けて開催(基礎コース)契約に関する基礎知識の取得など(金融教育コース)具体的な高校生向けの金銭教育(ライフプラン、家計管理)など

# 県政モニターアンケート(抜粋)

## 【問】成年年齢引下げを知っていましたか？

令和4年9月実施

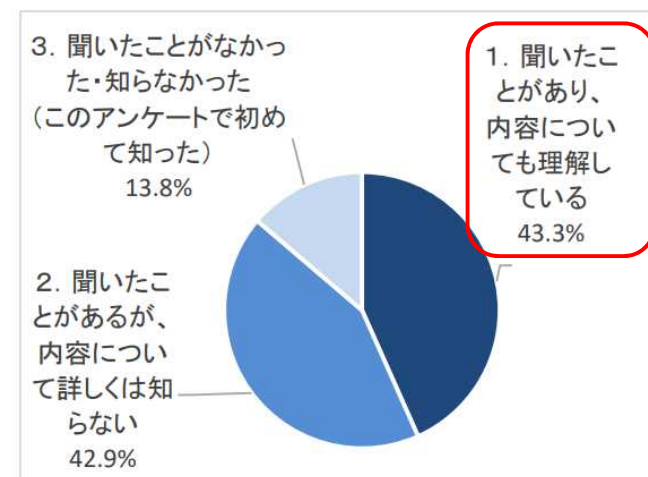
項目	人数(人)	割合(%)
1. 聞いたことがあり、内容についても理解している	187	77.9
2. 聞いたことがあるが、内容について詳しくは知らない	48	20.0
3. 聞いたことがなかった・知らなかった (このアンケートで初めて知った)	5	2.1
合計	240	100.0



**大幅増**

令和3年7月実施

項目	人数(人)	割合(%)
1. 聞いたことがあり、内容についても理解している	107	43.3
2. 聞いたことがあるが、内容について詳しくは知らない	106	42.9
3. 聞いたことがなかった・知らなかった (このアンケートで初めて知った)	34	13.8
合計	247	100.0

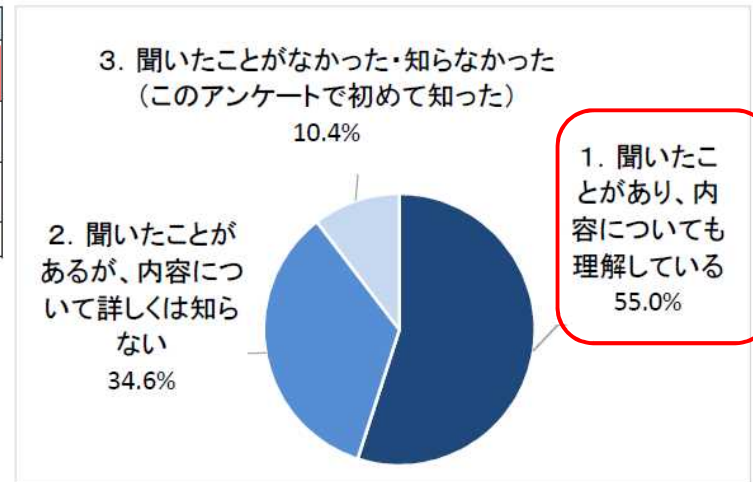


# 県政モニターアンケート(抜粋)

## 【問】未成年者取消権を知っていましたか？

令和4年9月実施

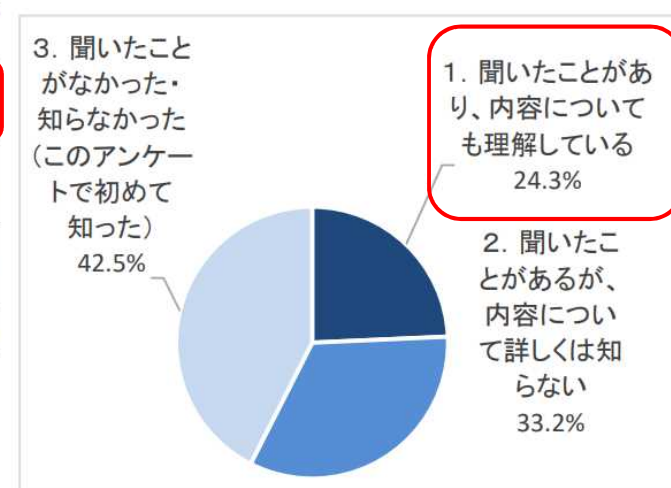
項目	人数(人)	割合(%)
1. 聞いたことがあり、内容についても理解している	132	55.0
2. 聞いたことがあるが、内容について詳しくは知らない	83	34.6
3. 聞いたことがなかった・知らなかった (このアンケートで初めて知った)	25	10.4
合計	240	100.0



**大幅増**

令和3年7月実施

項目	人数(人)	割合(%)
1. 聞いたことがあり、内容についても理解している	60	24.3
2. 聞いたことがあるが、内容について詳しくは知らない	82	33.2
3. 聞いたことがなかった・知らなかった (このアンケートで初めて知った)	105	42.5
合計	247	100.0



# Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

## Ⅲ 消費者被害の防止と救済

高齢者を対象とした情報発信・啓発

### (1) 高齢者に向けた消費生活情報啓発協定事業(平成28年度～)

- ・生活協同組合コープしが、しが健康医療生活協同組合との協定に基づき、高齢者向けに啓発チラシ、啓発カレンダーを作成・配付し、消費者被害の未然防止に取り組んだ。

それって、**新型コロナワクチン詐欺**かも!?

●●市役所です  
予約の代行いたします

▲▲市役所です  
ワクチン接種の説明にいきます

新型コロナワクチン詐欺の手口として、  
行政機関職員(国、県、市町など)をかたって、  
予約代行の費用を要求したり、接種予約に必要なと言って、  
個人情報(住所や金融機関情報など)を開き出す可能性があります。

国や市町の行政機関などが「ワクチン接種に必要」などを理由に  
電話やメールで個人情報を聞くことはありません。  
**個人情報を聞かれても答えなくてください。**

また、ワクチン接種は「無料」です。  
「優先して接種を受けるために必要」などを理由に  
**費用を要求されても、決して応じないでください。**

あやしい・おかしいと思った場合は

- 新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン 0120-797-188
- 消費者ホットライン(局番なしの3桁) 188(いやや)
- 滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

滋賀県

### 火災保険申請サポートを 行う事業者にご注意ください!

令和3年9月以降、滋賀県内で、

**火災保険を用いて住宅の修理ができます!  
そのサポートをします!**

と勧誘する事業者に関する相談が多く寄せられています。

**勧誘に応じると、  
高額な手数料を請求されるおそれがあります!**

古くなったところを  
台風被害にあったなどの嘘の理由で保険金を請求すると  
**保険金詐欺に該当するおそれがあります!**

**被害にあわないためのポイント**

勧誘されてもすぐに契約をせず、ご自身で加入先の保険  
会社や代理店、お近くの消費生活センターに相談しましょう。

あやしい・おかしいと思った場合は

- 滋賀県消費生活センター 0749-23-0999
- 消費者ホットライン(局番なしの3桁) 188(いやや)
- 最寄りの警察署または警察相談専用電話 #9110

滋賀県

### 令和4年 カレンダー (2022年)

1月	2月	3月	4月
日 月 火 水 木 金 土 26 27 28 29 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	日 月 火 水 木 金 土 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 1 2 3 4 5	日 月 火 水 木 金 土 27 28 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 1 2	日 月 火 水 木 金 土 27 28 29 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
5月	6月	7月	8月
日 月 火 水 木 金 土 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 1 2 3 4	日 月 火 水 木 金 土 29 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2	日 月 火 水 木 金 土 26 27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	日 月 火 水 木 金 土 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 1 2 3
9月	10月	11月	12月
日 月 火 水 木 金 土 28 29 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1	日 月 火 水 木 金 土 25 26 27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	日 月 火 水 木 金 土 30 31 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 1 2 3	日 月 火 水 木 金 土 27 28 29 30 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

※各月のカレンダーは、日曜日のみ表示されています。

**悪質商法・特殊詐欺には気をつけて!**

- 「自分は大丈夫」と思い込まない。
- 急がされてもすぐに契約などしない。
- 一人で悩まず、周りに相談する。

消費生活に関するお悩み、いっしょに解決しよう! **いやや!**

**消費者ホットライン 188**

お近くの消費生活相談窓口をご案内。(局番なし) **188** に電話

滋賀県消費生活センター 県民活動生活課 「なくそう犯罪」被害安全なまちづくり支援県民会館

## Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

### Ⅲ 消費者被害の防止と救済

高齢者を対象とした情報発信・啓発

#### (2)消費者トラブルに関する情報発信・啓発

・最新の消費者トラブルの状況に応じて、啓発チラシを作成・配付し、消費者被害の未然防止に取り組んだ。

### それ、架空請求詐欺では？

架空請求詐欺の手口

スマートフォンに実在する事業者名でSMS(ショートメールメッセージ)が届いた

**料金未納、至急連絡をとりたい**

急いで相手に電話すると…

**覚えのない支払を求められた!**

請求  
△△利用料  
●●万円!

「料金未納」や「注文した覚えのないモノ」の代金引換で配送します」  
などといったハガキやメールが突然届くことがあります。  
※実在する事業者をかたる場合もあります。

**だまされないためのポイント**

**記載されている連絡先に直接電話しない！  
URLにアクセスしない！**

連絡してしまったとしても、  
**不当な請求を受けた場合は、決して応じない!**

あやしい・おかしいと思った場合は

- 最寄りの警察署または警察相談専用電話 #9110
- 消費者ホットライン(局番なしの3桁) 188(いやや)
- 滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

まで

滋賀県

### それ、「還付金詐欺」です!

〇〇市役所の者ですが、〇〇の還付金があります。  
今日中に手続きしないといけないので、  
キャッシュカードをもってATMに行ってください。

**還付金詐欺の被害にあわないためのチェックポイント**

- 「ATMで還付する」という内容は詐欺です！  
ATMで還付されることは絶対にありません。
- 公的機関や金融機関などの職員がATMの操作を電話で指示することはありません。
- 還付金などに心当たりがある場合でも、すぐに指示に従わず、役所などの担当部署に電話をかけて確認をしてください。(相手が指定した電話には掛けない。)

滋賀県





# Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

## エシカル消費の推進

### (1) 啓発冊子の作成

- ・エシカル消費にかかる県独自の啓発冊子に関係団体等と連携し作成、県内の高等学校等に配付。
- ・啓発冊子データは県HPに掲載。エシカル消費の具体的な行動等を紹介している。

<https://www.pref.shiga.lg.jp/ippan/kurashi/shouhiseikatsu/322171.html>

(滋賀県>県民の方>くらし>消費生活 からアクセスできます)

### (2) 啓発ポスター、チラシの作成

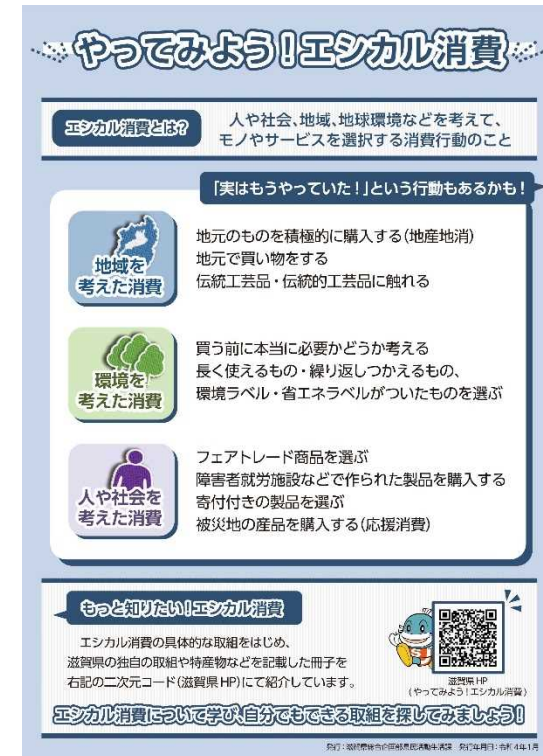
- ・ポスターとチラシも作成し、県民にエシカル消費の実践を呼びかけた。



啓発冊子



ポスター



チラシ

## Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

### エシカル消費の推進

#### (3)啓発イベントの実施

- ・令和3年9月11日～26日@ビバシティ彦根(消費生活フェスタ)  
※ブース出展は中止、パネル展示のみとなった。
- ・令和3年12月18日、19日@イオンモール草津(草津市主催「草津市地球冷やしたい推進フェア」)



消費生活フェスタでのパネル展示