

資料2-1

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

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

不適正な取引行為による
消費者被害の相談

- ・日頃より消費生活相談窓口
に寄せられた相談情報を分析
- ・悪質性の高い事業者については、各市町
へ周知を図っている

事前調査
消費者聴取

事業者聴取
立入検査

必要に応じて国・他都道府県と協力・連携し、
情報収集・調査を行っている

その他:消費生活協同組合法に基づく
生協への指導

景品表示法の表示指導

優良誤認表示・有利誤認表示

情報提供

関係課と連携し
事業者向け講座を開催

消費者
↓
消費生活相談窓口
消費者庁ほか

↓
県民活動生活課
県消費生活センター

↓
事業者

食品関係事業者向け講座
～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者および食品に関する表示に関
心のある消費者の方を対象に講座を開催します。

景品表示法と食品表示法の基本的な知識を学びましょう！
ご自身の知識を確認する機会としてもご活用ください！

日時 令和5年10月18日(水) 午前10:00

啓発

開催方法 Zoomによるオンライン開催

定員 100回線(事前申込み先着順)

内容 食品表示法の基礎知識 ①(保健・衛生事項)
食品表示法の基礎知識 ②(品質事項)
景品表示法の基礎知識(表示のみ、景品は除く)
※内容は都合により変更する場合がございます

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4、5年度ともにオンラインと現地の併用開催
『コロナ禍を乗り越えるかっ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)パネル展示の開催

- ・消費生活パネル展を行い、パネル展示として啓発を実施



@イオン近江八幡



令和5年度パネル展示 @イオン大津京

(3)消費生活川柳の募集

- ・県民から消費生活にちなんだ川柳「消費生活川柳」の募集を行った。
- ・令和4年度「消費生活川柳」最優秀賞 気をつけて 儲かる副業 詐欺の予感

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

(4)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」を発行(R4年度:3回)
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Xを用いたタイムリーな情報発信

滋賀県消費生活センター
くらしのかわら版 第68号
令和5年3月発行

第68号の内容
▼春の新生活、消費者トラブルにご注意！
▼滋賀県消費生活センター開所日変更のお知らせ
▼令和4年度消費生活川柳 入賞作品のご紹介 ほか

春の新生活、消費者トラブルにご注意！

春は就職、進学などで新しい生活がスタートする季節です。一人暮らしをするなど、これまでとは違った環境での生活が始まる中、社会経験や契約知識の少ない若者をターゲットにした消費者トラブルが増える時期でもあります。契約時に注意したいポイントを確認し、トラブルに巻き込まれないよう注意しましょう。

事例 一人暮らしの自宅に突然業者が来訪。「管理会社から紹介された」と換気扇フィルターを動議され、信じて契約したが、管理会社に確認するとそのような事実はないとのことだった。だまされたので解約したい。

- ・引っ越し後は荷解きや手続きなどで忙しく、新しい生活に不慣れな時期でもあるため、いつもより冷静な判断ができなくなりがちです。その場ですぐに契約せず、不安や不審な点があれば家族や身近な人に相談しましょう。
- ・業者の話について少しでも疑問に感じたら、管理会社などに確認しましょう。
- ・訪問販売で契約した場合はクーリング・オフができる場合があります。

事例 SNSで知り合った人から、FX自動売買システムの投資に動議された。200万円のコースを勧められ、お金がないという「消費者金融で借ればよい。もうかるのですぐに返済できる」と言われ契約し、借金して支払った。しかし、説明と異なり一向にもうからない。

- ・楽をして簡単にもうかる話はありません。SNS上の話だけでなく、身近な友人や先輩から動議されても、話をうのみにせず、不必要な契約はきっぱりと断りましょう。
- ・「すぐに元が取れるから大丈夫」などと言われても安易に信用せず、クレジットカードでの高額決済や借金をしてまでの契約はやめましょう。

くらしのかわら版

海産物の電話勧誘・送り付けトラブルに注意

海産物の電話勧誘トラブルに関する相談が消費生活センターに寄せられています。事業者から電話で「一部の国が日本産海産物の禁輸をし、売れないので困っている」や「ふるさと納税の返礼品を送ったことがある」、「以前購入してもらったので、カニなど商品をサービスする」などといった勧誘され、代引きで商品を購入したが、全く値段に見合わないような商品が届いたというような相談が多く入っています。カニなどの海産物の購入機会が増える年末に、このようなトラブルが増加する可能性が高いので注意しましょう。

【トラブルに遭わないためのポイント】

- (1) 電話番号は留守番電話に設定しておきましょう。
- (2) 電話を受け、少しでもおかしいと感じたら、きっぱりと断りましょう。
- (3) 一方的に商品が届いても受け取らないようにしましょう。受け取ったとしても代金を支払う必要はありません。

しらがLINE

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

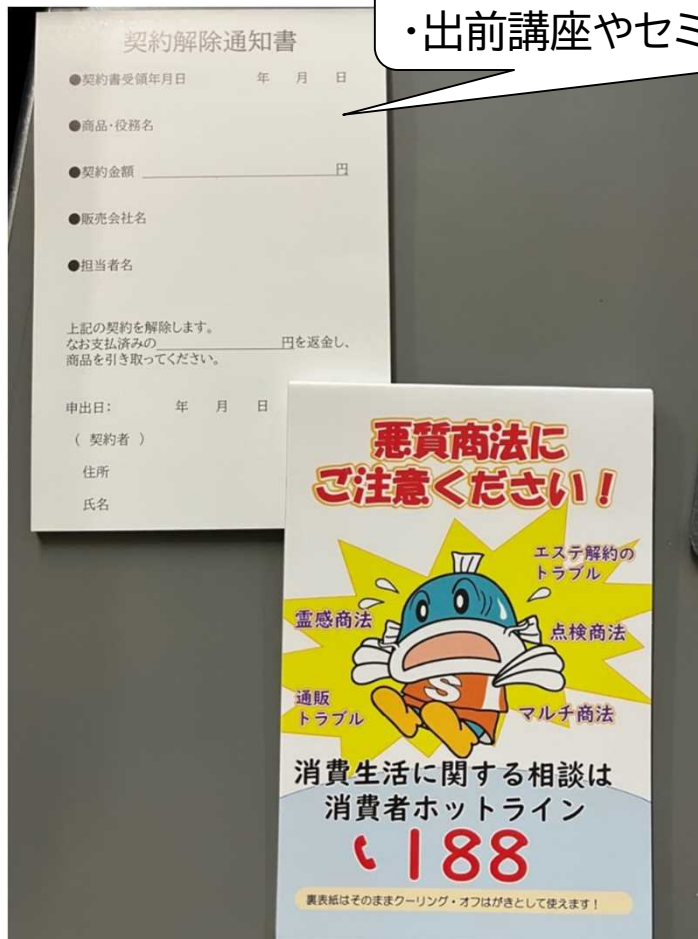
靈感商法関係の啓発

消費者トラブル(靈感商法関係)に関する啓発

- ・高齢者、若者それぞれの特性に応じた啓発を行い、消費者被害の未然防止および相談窓口の周知強化を図った。

<高齢者向け>

- ・交通安全協会 女性部会等と連携し、配布
- ・出前講座やセミナーで配付



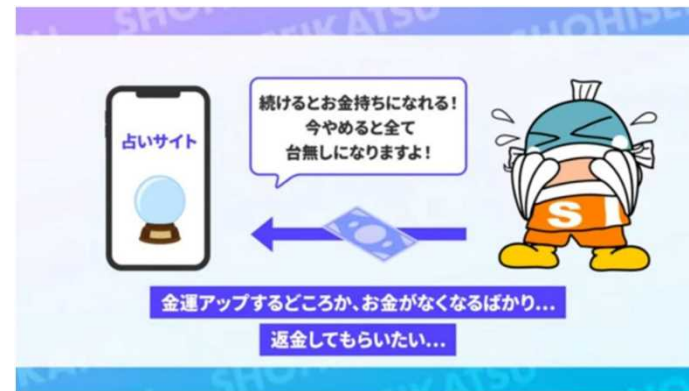
<若者向け>

インターネット広告

消費生活に関する相談は
消費者ホットライン
188

靈感商法 通販トラブル
マルチ商法 エステ解約のトラブル
点検商法

滋賀県イメージキャラクター キャップフィー



啓発動画

(令和4年度実施)

Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

成年年齢引下げ関係

(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

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?

① 商品を受け取ったとき。
② 代金を払ったとき。
③ 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?

① 解約できない。
② レシートがあり1週間以内なら解約できる。
③ 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?

① 取り消すことはできない。
② 未成年者取消しができる。
③ 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?

① 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。
② 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。
③ 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?

① 消費者ホットライン118番
② 消費者ホットライン188番
③ 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付けて、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に返品し、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等は、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。

A5 ② 消費者ホットライン188番

いよいよ
土日家もつながります

消費生活センターはこんな所です

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

成年年齢引下げ関係

(2) 若年者を対象とした情報発信・啓発

高校生以上向けに啓発チラシを作成(令和4年度)

18歳・19歳でも 消費者トラブルに!?

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一人で契約ができるようになりますが・・・

実際にあった若者の消費者トラブル ①

約50万円の高額コースを契約!?

SNS広告で全身脱毛などを安く掲載していたエステサロンに実際に行ったところ、約50万円の高額なコースを勧められた。広告の掲載内容を受けたいと伝えたと、**「納得のいく脱毛にはこれくらいの料金がかかる」と言われ、契約したが、分割払いでも支払っていくのが難しい。**

(参考)独立行政法人国民生活センターHP「男性も増加! 脱毛エステのトラブル」

実際にあった若者の消費者トラブル ②

もうかるはずが、もうからない!?

大学の先輩から、いい話があるとセミナーに誘われ、暗号資産[※]への投資の説明を受けた。お金がないため、100万円以上の学生ローンを組み、投資を行ったが全くもうからない。

※暗号資産: インターネットを通じて電子的に取引されるデータ、日本円のように、国がその価値を保証している「法定通貨」ではないため、様々な要因によって価格が変動することがある。

(参考)独立行政法人国民生活センターHP「情報商材や暗号資産(仮想通貨)のトラブル-「もうかる」はずが、買ったのは借金……」

知識や経験不足により
**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 **国民生活センター** 検索

なぜ 18歳・19歳が狙われるのか?

18歳になるとできること、変わらないこと

できるようになること	変わらないこと (20歳から)
<ul style="list-style-type: none"> ● クレジットカードを作る ● ローンを組む ● 携帯電話の購入 など 	<ul style="list-style-type: none"> ● 飲酒 ● 喫煙 ● 競輪、競馬、競艇 など

18歳・19歳が狙われる理由 / 自分が加害者になる可能性

未成年だと
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)

高校生でも!
成年になると
未成年を理由とした
契約の取消ができなくなります

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!

また、マルチ商法などで、紹介料などの利益を得るために友人などを勧誘すると、**大切な人間関係が壊れるだけでなく、行政処分や刑事罰の対象(=加害者)になることがあります。**

契約でトラブルにならない、巻き込まれないためにも

- 契約は慎重に行う
- もうけ話はうのみにしない
- 必要であれば、きっぱり断る


を心がけましょう

消費者トラブルで「困ったな」「おかしいな」と思ったら相談を!

いやや!

- 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

滋賀県消費生活センターHP



発行/滋賀県 県民活動生活課

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

成年年齢引下げ関係

(2) 若年者を対象とした情報発信・啓発

中学生向けに啓発チラシを作成(令和4年度)

18歳はもう「大人」?
~大人になる年齢(成年年齢)が18歳になりました~

1 18歳はもう「大人」?
「大人」と言われるのは、20歳からのイメージだったけど...

2 たしかに、今までは大人になる年齢(成年年齢)は20歳だったけど、2022年の4月1日から18歳に引き下げられたんだ!

成年年齢が引き下げられたことで
変わることを、変わらないこと

18歳で親の同意がなくても1人でできるようになること

- クレジットカードを作る
- ローンを組む
- 携帯電話の契約 など

これまでどおり20歳から(変わらないこと)

- 飲酒
- 喫煙
- 競輪、競馬、競艇 など

3 18歳になれば、お父さんやお母さんの同意がなくても自分1人で「契約」できるようになるんだね!

4 じゃあ、18歳になったらすぐにクレジットカードを作ってほしかったものを買おうかな〜

ネットの広告で気になっていたあれもこれも...

5 ちょっと待って!!
18歳はもう「大人」だから、高校生でも、何か契約のトラブルがあれば自分で責任をもたないといけないんだよ!

今までと何が違うの~!?

6 未成年では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。
成年になると未成年を理由とした契約の取消ができなくなります。

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!

(SNSを通じて) 投資でもうかる話があるんだよ〜 お金がない? 学生ローンを組んで始めよう!
結果、もうからず...

(動画サイトの広告で) ○○サプリがお試しで300円!
実は、定期購入が条件!? しかも2回目以降は高額!?

知識や経験不足のため、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!!

7 消費者トラブルにあわないためにも、契約についてしっかり学ばなければならないんだね

8 契約で注意すること

- 契約を結ぶ前に、もう一度契約内容をよく確認する
- もうけ話はうのみにしない
- 契約するつもりがなければ、きっぱり断る

消費者トラブルで「困ったな」「おかしいな」と思ったら相談を!

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
〒522-0071 彦根市元町4-1

発行/滋賀県 県民活動生活課

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

成年年齢引下げ関係

(2) 若年者を対象とした情報発信・啓発

高校生以上向けに啓発チラシを作成(令和5年度)

ちょっと待って! その契約、本当に大丈夫!?

2022年4月1日に民法の改正により、成年年齢が18歳になり、高校生でも18歳であれば、一人で契約できるようになりました。

- | | |
|---|---|
| <p>18歳で保護者の同意がなくても1人でできるようになること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● クレジットカードを作る ● ローンを組む ● 携帯電話を契約する など | <p>これまでどおり20歳からできること(変わらないこと)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 飲酒 ● 喫煙 ● 競輪、競馬、競艇 など |
|---|---|

なので、悪質事業者にターゲットにされたり、経験や知識不足で、若者でも消費者トラブルにあう可能性はあります。



SNSの広告をきっかけとした、次のような消費者トラブルも増えています。

- **化粧品や健康食品などの定期購入※トラブル**
 - **脱毛エステトラブル**
- ※定期購入：継続して購入することが条件であるもの

定期購入トラブル

高額な化粧品が初回500円で購入できるというSNS広告が。

後日、頼んだ覚えのない2回目の商品が数万円で届いた。

事業者に解約を申し出たが、「2回目まで購入しなければ解約できない」と言われた!?

1回だけのお試しのつもりで注文!

トラブルにあわないために

★ **安さを強調したり、急いで購入を促す広告に注意!**

(例) お試し価格 初回実質0円(送料のみ)

今だけ! この広告は二度と表示されません

また、「定期縛りなし」「いつでも解約可能」と表示されていても、2回目以降を解約する際に違約金などを請求されるケースもあります。

★ **最終確認画面もしっかり確認!**

- 定期購入が条件になっていないか?
(条件がある場合は) 継続期間・回数が決められているか?
- 支払う総額はいくらか?
- 解約や返品はできるか、できる場合の条件はあるか?
- 最終確認画面や広告をスクリーンショットなどで保存したか?

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

成年年齢引下げ関係

(2)若年者を対象とした情報発信・啓発

高校生以上向けに啓発チラシを作成(令和5年度)

脱毛エステトラブル

数百円で体験できるという脱毛エステのSNS広告を見て、
「お試しのつもりで体験を受けてみた。」

施術後、長期の契約を勧められ、**断り切れず契約したが、**
高額な金額のため、**支払っていくことが難しい・・・**

最近では、「ライブチケット購入トラブル」も発生しています

好きな歌手のライブをネットで検索し、一番上に出てきたサイトにアクセス。
購入後、改めてそのサイトを**確認すると転売仲介サイト**だった！

残り枚数わずか!!
ライブチケットは残り枚数わずかかと表示され、慌てて購入した。

公式サイトでは、**転売されたチケットでは入場できない**と書いてある...

未成年でも、18歳になっても、消費者トラブルには十分に注意しましょう！

消費者トラブルのより詳しい情報はこちらから

- **定期購入トラブルについて**
独立行政法人国民生活センターHP
健康食品等の「定期購入」のトラブル
「お試し」「1回限り」のつもりが定期購入に!?
- **脱毛エステトラブルについて**
独立行政法人国民生活センターHP
男性も増加！脱毛エステのトラブル
- **ライブチケット購入トラブルについて**
独立行政法人国民生活センターHP
“推し”に会えない!? 転売チケットの購入トラブルが急増中!
- **若者の消費者トラブルについて**
独立行政法人国民生活センターHP
若者の消費者トラブル

トラブルにあわないために

- ★ **「お試し施術」などの低価格の広告をうのみにしない**
お試し施術を受けるだけのつもりが、想定外の高額な契約を勧誘されたりするケースが多くなります。
安さを強調した広告だけで判断しないようにしましょう。
- ★ **必要でなければ、きっぱり断る**
施術内容や契約条件について、契約書などをもって自分が理解できるまでしっかり説明を受けましょう。
金額や内容に不安がある場合はその場ですぐに契約しない!
- ★ **「困った」と思ったらすぐに消費生活センターに相談**
特定商取引法に該当する場合であれば、契約書面を受けとった日から数えて8日以内であれば書面などでクーリング・オフ（無条件での契約解除）できる可能性があります。
一人で悩まず、早めに消費生活センターに相談しましょう。

3

トラブルにあわないために

- ★ **チケットは公式の販売サイトから購入**
ファンクラブやアーティスト公式ホームページなどの正規販売ルートから購入しましょう。
公式ホームページから!
- 転売仲介サイトを利用する場合は、チケットを購入する前に、公式ホームページで、チケットの利用ルールを確認しましょう。
(例) 購入するチケットの転売自体が禁止されていないか、など
- ★ **チケットの不正転売は絶対にしない**
チケットを譲りたい場合は、公式のリセールサービス※を利用する。
※ チケットを購入したが行けなくなった場合、そのチケットを希望する人に定価で再販できるサービス

4

消費者トラブルで

「困ったな」「おかしいな」と思ったらすぐに相談を!

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

その他参考情報
滋賀県消費生活センターHP
独立行政法人国民生活センター消費者トラブルFAQ

発行：滋賀県 県民活動生活課、滋賀県消費生活センター

5

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

成年年齢引下げ関係

(2) 若年者を対象とした情報発信・啓発

中学生向けに啓発チラシを作成(令和5年度)

中学生でも 消費者トラブル に!?

そもそも「消費者トラブル」ってなに？

私たちは様々なモノなどを消費し、生活していますが、「消費者トラブル」とは、消費者が事業者との間で、悪質商法で被害を受けたり、契約トラブルにあったりすることをいいます。

まだ中学生だし、消費者トラブルにあうことはないじゃ…

中学生でも、消費者トラブルにあう可能性はあります！

実際にあった！ 12歳から15歳の消費者トラブルに関わる滋賀県内の消費生活相談窓口への相談件数※

※ 子どもの代わりに保護者が相談したのものも含める

年度	件数
2020年度	65
2021年度	71
2022年度	55

12歳から15歳の消費生活相談は年間50件以上あります

- 上記の12歳～15歳の相談内容で多いのは、主にこの2つです。
- **オンラインゲーム課金関係**
 - **化粧品や健康食品などの定期購入※関係**
- ※定期購入：継続して購入することが条件であるもの

オンラインゲーム課金トラブル

テレビで「無料」と宣伝されていたオンラインゲームをスマートフォンで遊んでいた。

一か月後、携帯電話料金の請求で**数十万も請求が!?**

アイテムもどんどん使ってキャラクターを強くしちゃおう!

アイテムは**無料じゃなかったの!?**

トラブルにあわないために

★ **事前によく確認する、保護者に相談する**

ゲーム自体は無料であるが、ゲームをより楽しむための**道具や武器（いわゆるアイテム）は有料**の場合が多いです。確認した上で課金する前にも、まずは保護者に相談し、プリペイド式のカードを利用するなどしましょう。

「未成年者取消権」について

未成年者が保護者の同意なく契約を結んだ場合、原則として「未成年者取消権」によって、その契約を取り消すことができます。

ただし、オンラインゲームでは、

- ◆ **保護者のアカウントで子どもが課金している場合**
- ◆ **ゲーム内の年齢確認画面で、成人とウソをついて課金している場合**

などは、**取消しや返金が認められない場合**があります。

(参考) 独立行政法人国民生活センター：「スマホを渡しただけなのに」「家庭用ゲーム機でいつの間にか」子どものオンラインゲーム課金のトラブルを防ぐには？消費者存続：オンラインゲームトラブル

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

成年年齢引下げ関係

(2) 若年者を対象とした情報発信・啓発 中学生向けに啓発チラシを作成(令和5年度)

定期購入トラブル

高額な化粧品が初回500円で
購入できるというSNS広告が。

今日だけ!

お小遣いで買えるし、
1回だけのお試しのつもりで注文!

後日、頼んだ覚えのない
2回目の商品が数万円で届いた。

事業者に解約を申し出たが、
「2回目まで購入しなければ
解約できない」と言われた!?

トラブルにあわないために

★ **安さを強調したり、急いで購入を促す広告に注意!**

(例)

お試し価格	初回実質0円(送料のみ)
今日だけ!	この広告は二度と表示されません

また、「定期縛りなし」「いつでも解約可能」と表示されていても、2回目以降を解約する際に違約金などを請求されるケースもあります。

★ **最終確認画面もしっかり確認!**

- 定期購入が条件になっていないか?
(条件がある場合は) 継続期間・回数が決められているか?
- 支払う総額はいくらか?
- 解約や返品はできるか、できる場合の条件はあるか?
- 最終確認画面や広告をスクリーンショットなどで保存したか?

(参考) 独立行政法人国民生活センター：18歳・19歳の消費者トラブルの状況一歳年齢引下げから1年一
同上
相談急増! 「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に!
一解約したくても「解約できない」、「高額で支払えない」……

3

未成年でも、18歳になっても、
消費者トラブルには十分に注意しましょう!

中学生のような未成年であっても、悪質事業者に狙われたり、
経験や知識不足で、消費者トラブルにあう可能性があるため、
困った時には、すぐに身近な人や消費生活センターに
相談するなど、一人で抱え込まないようにしましょう。

もう知ってる? ~18歳で成人に~

2022年4月1日に成年年齢が18歳に引き下げられ、
高校生でも18歳であれば、一人で契約できるようになりました。

<p>18歳で保護者の同意がなくても 1人のできるようになること</p> <ul style="list-style-type: none"> ● クレジットカードを作る ● ローンを組む ● 携帯電話を契約する など 	<p>これまでどおり20歳から できること(変わらないこと)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 飲酒 ● 喫煙 ● 競輪、競馬、競艇 など
--	--

消費者トラブルで
「困ったな」「おかしいな」と思ったらすぐに相談を!

いやや!
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。

滋賀県インターネット
消費生活相談

滋賀県消費生活センター ☎ 0749-23-0999
〒522-0071 彦根市元町4-1

滋賀県消費生活センターHP

独立行政法人国民生活センター
消費者トラブルFAQ

その他参考情報

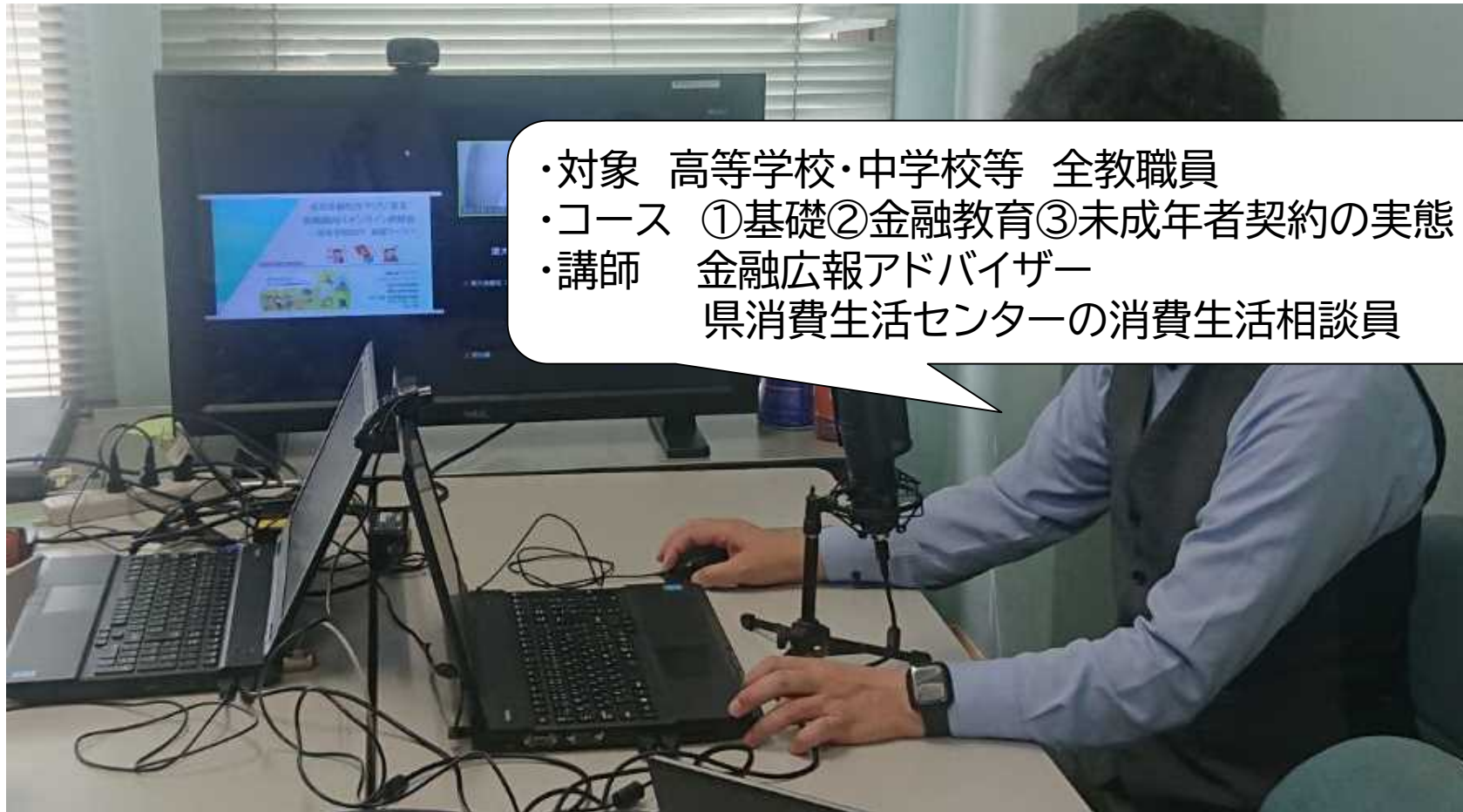
発行：滋賀県 県民活動生活課、滋賀県消費生活センター

4

Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

成年年齢引下げ関係

(3) 高等学校等教員向けオンライン研修の開催



(令和5年度)
オンライン研修の様子

Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

若年者を対象とした消費者教育

(4) ゆめ・ふれ愛成長確認シート(平成27年度～)

- ・家庭科の副教材として新小学5年生に提供し、子どもたちが消費者として「生きる力」を身に付けていただくことを目的としている。



令和4年度はエシカル消費について追記
毎年、内容を見直し必要に応じて改訂をおこなっている。

ゆめ・ふれ愛
成長確認シート
【滋賀県版】

あなたの行動が社会を変える!

消費者市民社会とは?

「消費者が、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」
(消費者教育推進法第2条第2項)

消費者一人ひとりが、自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境にまで思いをはせて生活し、社会の発展と改善に積極的に参加する社会を意味しています。

「エシカル消費」も消費者市民!

エシカル消費とは
人や社会、地域、地球環境などを考えて、モノやサービスを選択する消費(買う、使う、利用する)行動のことです。

「すでに取り組んでいる!」という行動もあるかも!

- 住んでいる地域で作られたモノを消費する(地産地消)
- 環境に負荷の少ない商品を選ぶ(グリーン購入)
- エコバッグ、マイボトル、マイはしを利用する
- 過剰包装は断る
- 必要なものを必要な量だけ買う など

もっと知りたい! エシカル消費

エシカル消費の具体的な取組をはじめ、滋賀県の独自の取組や特産物などを記載した冊子を右記二次元コード先の滋賀県HPIにて紹介しています。

「おかしな」「困ったな」と思ったら、消費生活センターへご相談ください!

- 消費者ホットライン ☎188 (いやや!)
・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
・インターネットでも相談できます。 [インターネット相談はこちら](#)

この印刷物は、グリーン購入法適合用紙を使用しています。 令和5年3月発行

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。



・トラブル事例の紹介
・消費者ホットライン188(いやや)の周知

被害を防ぐ三箇条

- その一 家に居るときも留守番電話の設定
- その二 自分の判断を注意深く疑う
すぐに契約するのはちょっと待って
- その三 まず信頼できる人や機関に相談する

消費生活に関するお悩みは、いややで済ませず
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
電話相談

滋賀県消費生活センター 県民活動生活課 「なくそう犯罪」滋賀安全なまちづくり実践県民会議

2024年

1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月

その電話・SMS※・サイトは、消費者トラブルや詐欺の入り口かも!

電話 保険金を使って住宅を修理しませんか?
SMS 携帯電話料金が未納です。高額金が当選しました。

サイト サプリメントがお試しで500円!

トラブルにあわないために

- ✓ 家にいるときも留守番電話に設定
- ✓ トラブルの内容によって対処方法が異なるため積極的に情報を収集する

県消費生活センターHP 県消費生活センターX (Twitter)

不安を感じたら
その場で判断せず、周りの人や公的機関などに相談しましょう

消費者ホットライン (局番なしの3桁) **188**
最寄りの警察署 または 警察相談専用電話 **#9110**

滋賀県消費生活センター 県民活動生活課 「なくそう犯罪」滋賀安全なまちづくり実践県民会議

(令和4年度作成)

(令和5年度作成)

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。

ちょっと待って！
「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」
と勧誘されても **すぐに契約しないで!!**

台風の影響で雨漏りをしていたところに、事業者から「火災保険の保険金で修繕ができる」と電話があり、訪問を受けた。

事業者が屋根の損傷箇所を撮影し、工事見積もりを出した。
保険申請は事業者がすべて行った。

その後、保険会社の鑑定人が家を診て、**見積金額全額は出ない**と言われた!?

契約時に違約金の説明はなかったが、書類をみたら**工事をしない場合は違約金として保険金の5割を支払う**と書いてあった!?

参考:国民生活センターHP
「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されてもすぐに契約しないようにしましょう！
-勧誘・契約が増える秋台風シーズンは特に注意してください-

裏面へ

滋賀県 県民活動生活課 ・ 滋賀県消費生活センター

トラブルにあわないために

● 勧誘されてもすぐに契約しない

「保険金で自己負担なく工事ができる」と勧誘されても、本当に保険金が支払われるかは分かりません。
また、解約を希望すると高額な手数料を請求される可能性があります。

● 加入先の保険会社や保険代理店に相談する

保険金の請求はご自身で行うことが基本です。
まずはご自身で損害保険会社や代理店に直接連絡しましょう。

● うその理由で保険金は請求しない

古くなったところを台風被害にあったなどのうそ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。

あやしい・おかしいと思った場合は

- 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**
- 最寄りの警察署または警察相談専用電話 **#9110**

まで

滋賀県 県民活動生活課 ・ 滋賀県消費生活センター 発行:令和4年7月

(令和4年度作成)

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。

「還付金詐欺」にはご用心!!

〇〇市役所の者ですが、
〇〇の還付金があります。

手続きは先月まででしたが、
今日中に手続きすれば
間に合います。

手続きは電話で案内するので
近くのスーパーのATMIに
行ってください。

STOP!!
ちょっと待って!!
あれ、「還付金詐欺」です!

だまされないためのポイントは裏面に

滋賀県県民活動生活課・滋賀県消費生活センター

還付金詐欺でだまされないためのポイント

〇〇市役所の者ですが、〇〇の還付金があります。

ポイント
還付金などに心当たりがある場合でも、すぐに指示に従ったり、相手が指定した電話番号にかけないでください。
役所の担当部署の電話番号を調べてから、電話をかけて確認をしてください。

手続きは先月まででしたが、
今日中に手続きすれば、間に合います。

ポイント
還付金の手続き期限を「今日中」と言い、消費者に冷静に考える時間を与えないようにします。
焦らない、うのみにしないことが大切です。

手続きは電話で案内するので
近くのスーパーのATMIに行ってください。

ポイント
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絶対ありません。また、周囲の目が届きにくい場所(スーパーや駅など)にあるATMIに誘導しようとしています。
怪しいと思ったら、相手にせず電話を切ってください。

あやしい・おかしいと思った場合は

- 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
- 最寄りの警察署または警察相談専用電話 #9110

まで

滋賀県県民活動生活課・滋賀県消費生活センター 発行:令和4年11月

(令和4年度作成)

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。

電気の契約切り替えトラブル にはご用心!!

「契約中の大手電力会社から委託を受けて来た」という事業者が突然訪問し

「電気が安くなるので、検針票を見せてほしい」

と言われ、よくわからないまま申込書に署名し、供給地点特定番号※を書いてしまった。

※供給地点特定番号とは、電気の供給地点ごとに割り振られた番号。当該供給地点を特定するために使用される。

内容がよくわからないので、不安である...

電気の切り替えトラブル

2016年から電力の小売りが全面自由化が始まりましたが、大手電力会社などを名乗って、事業者名を明確に伝えなかったり、「マンション(アパート)全体で契約先の電力会社に変更になる」などと事実と異なる説明をし、契約を迫られるケースがあります。

トラブル回避のポイントは裏面に

滋賀県県民活動生活課・滋賀県消費生活センター

電気の契約切り替えトラブル回避のポイント

大手電力会社の委託を受けて来ました



実際は大手電力会社ではなく、全くの別の電力会社と契約してしまうケースが多くあります。
訪問してきた会社の社名や連絡先、電力契約をどこと結ぶのかなどを必ず確認してください。

電気が安くなります



自身のライフスタイルにあっているかなど、契約プランを必ず確認し、現在の契約内容と比較検討しましょう。
契約プランによっては、現在の電気料金より高くなる可能性もあります。

検針票を見せてください



検針票には、契約者の個人情報だけでなく、電力契約の切り替えに必要な供給地点特定番号などが記載されており、その情報がわかれば、電力契約の手続きができてしまいます。
検針票の情報はすぐに見せない、教えないようにしましょう。

独立行政法人国民生活センター ホームページ <https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220411.1.html> 参考

あやしい・おかしいと思った場合は

- 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
- 滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

まで

滋賀県県民活動生活課・滋賀県消費生活センター 発行:令和5年1月

(令和4年度作成)

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。

悪質な点検商法にはご用心!!

業者が突然訪問し、
「無料で排水管を点検します」と言われ、点検してもらうと、

このままでは大変なことになる

早く高圧洗浄したほうがいい、
約2万円で掃除することができる

などと説明され、勧められるがまま契約してしまった。

落ち着いて考えると、本当に信用できる業者だったのか不安になってきた…。

点検などのトラブル

「無料で点検する」と言って家に訪問し、点検した結果、「このままでは大変なことになる」などと、消費者の不安をあり、実際には必要のない工事などの契約をさせる手口が「点検商法」です。排水管のほか、屋根や床下、シロアリの駆除など、住宅に関連するものだけでなく、布団や浄水器の購入契約をさせるケースもあります。

トラブル回避のポイントは裏面に

滋賀県民活動生活課・滋賀県消費生活センター

点検商法トラブル回避のポイント

無料で〇〇を点検します

無料だからと「点検だけ」のつもりで応じたとしても、点検後に洗浄などの契約に勧誘される可能性があります。また、この契約をきっかけに、別の点検や作業の契約にも勧誘される可能性もあります。

このままでは大変なことになります

「このままでは」、「早く」など、消費者の不安をあり、冷静に判断せず、すぐに契約させる場合があります。一方的な説明だけをうのみにせず、自分でも実際に確認したり、事業者に分からない部分は説明を求めた上で、本当にその契約は必要かどうか判断しましょう。

〇〇市から依頼されてきました

「公的機関から依頼された」と説明されたが、実際にその機関に確認するとウソの説明であったケースもあります。公的機関を名乗ってきたときは、部署名、氏名を聞いて、その場ですぐ契約せずに、公的機関に確認しましょう。

あやしい・おかしいと思った場合は

- 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
- 滋賀県消費生活センター 0749-23-0999

まで

滋賀県民活動生活課・滋賀県消費生活センター 発行:令和5年3月

(令和4年度作成)

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。

定期購入トラブルにご用心!!

とあるサプリメントが「お試し！500円!!」というネット広告を見て、お試しのつもりで注文した。

初回の商品が届いた数日後、同じ商品が再び届いたので、事業者にお問い合わせると、「5回の定期購入が条件となっている。2回目からは8,000円支払ってもらう」と言われた。

お試しのつもりだったのに…

定期購入トラブルのよくあるケース

- 格安だったので、一回だけのつもりで注文したが、2回目以降も届いた。
→ 「定期購入」が条件になっていた。
- 「いつでも解約できる」などの表示があったため、すぐに解約するつもりで注文。
→ 解約の電話が繋がらず、2回目の商品が届いてしまった。

トラブル回避のポイントは裏面に

滋賀県県民活動生活課・滋賀県消費生活センター

定期購入トラブル回避のポイント

注文前に必ず契約内容を(利用規約も)確認する

- 定期購入が条件になっていないか？
 - 定期購入が条件になっている場合は、継続期間・回数が決められているか？
 - 支払う総額はいくらか？
 - 解約や返品はできるか、できる場合の条件はあるか？
 - 最終確認画面や広告を保存※したか？
※スクリーンショットや印刷などで画面を保存し、どのような注文内容・広告であったか、証拠を残しましょう。
-

令和4年6月1日から 改正特定商取引法が施行されました！

最終確認画面などで、定期購入でないことと誤認させる表示等(例「定期縛りなし」「いつでも解約可能」)を見て、消費者が申込みをした場合は、申込みの意思表示を取り消すことができるようになるなど、通販の「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化されました。

あやしい・おかしいと思った場合は

- 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
- 滋賀県消費生活センター 0749-23-0999 まで

滋賀県県民活動生活課・滋賀県消費生活センター 発行:令和5年7月

(令和5年度作成)

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。

ネットショッピング中の詐欺サイトにご用心!!

インターネットで好きなブランドの腕時計を検索したところ、**通常価格より大幅に安くなっている**サイトがあり、注文。
支払方法は銀行口座への前払いのみであった。

80% OFF

(支払方法) 銀行口座への前払いのみ

しばらくたっても商品は届かず、連絡もつながらない。
そのサイトを再確認すると、**詐欺サイト**であることがわかった!

詐欺サイトのトラブルでよくあるケース

- 検索サイトの検索結果ページ上部に表示される広告を公式サイトだと思い、詐欺サイトから注文してしまう。
※ 検索結果として、詐欺サイトが表示されることもあります。
- インターネット上の広告で、通常の価格より大幅に値引きされた価格が強調されており、誘導されてしまう。

トラブル回避のポイントは裏面に

滋賀県民活動生活課・滋賀県消費生活センター

詐欺サイトのチェックポイント

(例) ○○腕時計 サイト

かる 軽くて、たくましい 腕時計

4,000,000円
80%OFF!
200,000円!

支払方法
クレジットカード決済のみ

会社概要
会社名 株式会社 ○○腕時計
問合せ先 ○○@▲▲▲.□□

- 日本語の字体、文章表現がおかしい
- 販売価格が大幅に値引きされている
- 支払方法が、代引きのみ、銀行口座への前払いのみ、クレジットカード決済のみなど、限定されている
- 事業者の住所の記載がない、住所が存在しない など

参考：独立行政法人国民生活センター
その通販サイト本物ですか!? “偽サイト”に警戒を!! - 最近の“偽サイト”の見分け方を知って、危険を回避しましょう! -

電話にも気をつけて! **留守番ボタンをポチッと作戦**

相手は悪質商法や特殊詐欺のプロです。
電話に出て、相手の話を聞いてしまうと、だまされてしまう可能性があります。

在宅時でも留守番電話設定!

- あやしい・おかしいと思った場合は
- 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**
 - 滋賀県消費生活センター **0749-23-0999** まで

滋賀県民活動生活課・滋賀県消費生活センター 発行:令和5年10月

(令和5年度作成)

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を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)

- ・令和5年度はエシカル消費啓発冊子「やってみよう！エシカル消費」を小中学生向けに改めて作成し、県内で開催されたイベントにおいても冊子の配布を行い、啓発を実施



啓発冊子(令和3年度作成)



1



3

小中学生向け冊子(令和5年度作成)

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

(2)啓発イベントの実施



(令和4年度)消費生活フェスタ
パネル展示@ビバシティ彦根



(令和4年度)草津市主催
「草津市地球冷やしたい推進フェア」
パネル展示@イオンモール草津
滋賀グリーン活動ネットワーク(SGN)と
協働して啓発

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

(2)啓発イベントの実施



(令和5年度)消費生活パネル展
@イオン近江八幡、@イオン大津京
※写真はイオン近江八幡



(令和5年度)草津市主催
「草津市地球冷やしたい推進フェア」
パネル展示@イオンモール草津
滋賀グリーン活動ネットワーク(SGN)と
協働して啓発

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) 出前講座の実施



(令和5年度)
滋賀県食肉公正取引協議会 通常総会
@ホテル ストプラザ 草津

その他(カスタマーハラスメント防止対策)

消費者の適切な声を抑制することがないよう配慮しながら、倫理的な行動を促していくことが必要

(取組)

- ・県消費生活センターのホームページでの掲載
- ・県消費生活センター前の掲示版にカスハラに関する資料を一定期間掲示
- ・県消費生活センター発行の広報誌「くらしのかわら版」に掲載

「消費者が意見を伝える」際のポイント

<STOP! カスタマーハラスメント>

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、「意見を伝える」ときには次の3つのポイントに注意しましょう。

- ①一呼吸置きましょう！
- 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！
- 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なります！

※行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあるので、注意してください。



くらしのかわら版

「消費者が意見を伝える」際のポイント



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、「意見を伝える」ときには次の3つのポイントを参考にしてみてください。

Point 1

ひと呼吸、置こう！

怒りに任せた発言は逆効果。ひと呼吸おいて冷静に。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。



Point 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。

Point 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。



従業員、事業者も頑張っています。意見の伝え方には留意しましょう。

※行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として処罰されることもあります。

【事例①】強要罪に問われた例
アルバイト従業員の接客態度に因縁をつけ、「土下座して謝れ。」などと怒鳴りつけ、店員に土下座して謝罪をさせたとして、強要罪で有罪に。

【事例②】恐喝罪に問われた例
店長の接客態度に因縁をつけ、長時間にわたり店長等に抗議をし、これを良い機会として脅迫をして、物品を要求し、恐喝罪で有罪に。