

滋賀県の消費者施策の実施状況

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、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

事業者向け講座
～景品表示法・食品表示法、
「消費者志向経営」の基礎知識～



滋賀県内の事業者および食品に関する表示、消費者志向
経営(※)に関心のある消費者の方を対象に講座を開催
します。(※事業者と消費者が共創・協働して社会価値を向上させる経営のこと)
景品表示法・食品表示法と「消費者志向経営」の基本的な
知識を学びましょう!
表示についてご自身の知識を確認し、「消費者志向経営」
について学ぶ機会としては是非ご活用ください!

日時 令和6年9月6日(金) 13:30～

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)
消費者志向経営の基礎知識

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)消費者月間に合わせた講演会(セミナー)の開催

・令和5年度 特定非営利活動法人 消費者ネット・しが との共催により、消費者月間講演会を実施

テーマ:いまを生きるこどもたちのための消費者教育
～こどものケガを減らすことを中心に～

・令和6年度 消費者月間にあわせてくらしの情報セミナーを開催

テーマ:デジタル時代のスマート終活
～もっと豊かな老後のために～

消費者月間講演会は令和5年度で講演会費用(講師報酬、会場代等)への国の地方消費者行政強化交付金(推進事業)の終了に伴い廃止。

<対応>

- ・消費者ネット・しがと連携し、「くらしの情報セミナー」を消費者月間に開催
- ・滋賀県金融広報委員会の大規模講演会を年2回(11月、2月)開催

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

(2) パネル展示等の開催

- ・消費生活パネル展を行い、パネル展示として啓発を実施(令和5年度@イオン大津京、近江八幡、長浜、R6年度@イオン近江八幡、野洲、彦根)
- ・デジタルサイネージによる啓発(R6年度@イオンモール草津)



@イオン近江八幡(令和6年度)



@イオンモール草津(令和6年度)

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

(3) 啓発動画コンテストの実施

- ・若者が消費者問題を自分事として考え、参画する機会づくりとして実施。
- ・高校生等から計18作品の応募があり、入賞8作品は県消費生活センターHPで発表。
- ・知事賞は12月26日の表彰式にて発表予定。
知事賞に選ばれた作品は、SNS広告として使用。
応募作品（選考対象外の作品は除く）については、県消費生活センター公式SNS、公共施設等のサイネージ、県消費生活センターが実施する出前講座等で使用。

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(R5年度:4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
- ・しらがシステムやX、Instagram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74号

令和6年(2024年)8月発行

第74号の内容

- ▽令和5年度消費生活相談の状況
- ▽「動画で防ぐ!若者の消費者トラブル」啓発動画コンテスト作品募集中!
- ▽「滋賀県消費者被害防止共同キャンペーン」を開催します!

令和5年度の消費生活相談の状況

令和5年度中に県内の消費生活相談窓口で受け付けた相談は11,754件で、前年度(12,284件)から530件減少しました。特徴は次のとおりです。
詳細は当センターHPをご覧ください。
(URL: <https://www.pref.shiga.lg.jp/file/attachment/5484004.pdf>)

特 徴

- SNS関連の相談が増加 「金融関連サービス」が急増
- サブスクリプションサービス関連の相談が増加
- 高齢者の消費生活相談は「訪問購入」に関する相談が急増

Ⅰ SNS関連の相談が増加 「金融関連サービス」が急増

SNS関連の消費生活相談は、908件となりました。また、そのうち高齢者(65歳以上)の相談件数は152件と前年度の約1.2倍と増加しました。SNS関連の相談のうち「金融関連サービス」は、48件と前年度の2倍超となりました。

※金融・保険サービスのうち、保険・預金・株・投資信託、ファンド型投資商品、融資サービス等以外のもので、投資顧問契約、投資セミナー、FX自動売買システム等の金融コンサルティングや暗号資産などという。

SNS関連の相談件数の推移

商品・サービス名	件数	4年度	3年度
化粧品	167	236	97
内職・副業	96	61	94
健康食品	78	55	53
金融関連サービス	48	20	21
紳士・婦人洋服	41	44	49

くらしのかわら版

消費生活に関する相談は消費者ホットライン(全国共通)

お住まいの市町や県の消費生活相談窓口等につながります

いやや 188 滋賀県消費生活センター

フォロー中

滋賀県消費生活センター

@shiga_shohi フォローされています

滋賀県消費生活センターの公式アカウントです。暮らしに役立つ情報や消費者トラブルに関する注意喚起、イベント情報などを発信しています。X(旧Twitter)上でのご相談・ご質問にはお答えできかねますので、ご了承ください。【相談専用電話】0749-23-0999

pref.shiga.lg.jp/shohi/ 2018年10月からTwitterを利用しています

43 フォロー中 467 フォロワー

消費生活センターX

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

消費生活センターX トクリュウから身を守ろう

トクリュウ
(匿名・流動型犯罪グループ)
から身を守ろう！

全国で強盗などの凶悪犯罪が発生しています。
悪質なリフォーム工事で支払ってしまったお金で犯罪グループはさらに巨大になってしまいます

悪質な
リフォーム工事編

次のページへ

家に突然訪れた
工事業者っぽい人が…

近くで別作業をしている時に大変な状態のあなたの家を見つけました。
このままでは大変なことになりますよ。
すぐにリフォームしましょう

大変だー

後日…

全然修理されてないのに
請求100万円?!
高すぎるー!

支払ってしまうと…

次のページへ

犯罪グループが
巨大になるための資金に
使われるかも…

ひえー

さらに…

強盗などに狙われる可能性や、
さらなる被害者の拡大に
つながるかも

次のページへ

被害に遭わない、
拡大させないために！

家に多額の現金を保管
しない

知らない人から家族構成や
財産を聞かれても答えない！
家に入れない！

昼夜を問わず
家に鍵をかける！

おかしいな、怖いな、変だなと思ったら
警察に相談してください！



滋賀県消費生活センター

@shiga_shohi

#トクリュウ と呼ばれる #匿名・流動型犯罪グループ による強盗が関東中心に増加しています。

#悪質なリフォーム 業に関与するグループもあるとされています。被害に遭わないよう、知らない人に情報を教えない、家に入れないようにしましょう！

<https://youtube.com/watch?v=he6cC4JfDjc...>

#勧誘 #訪問販売 #点検 #無料

トクリュウ・闇バイト・詐欺・強盗 緊急対策プラン骨子

滋賀県・滋賀県警察

トクリュウ・闇バイト・詐欺・強盗 緊急対策プラン 骨子

「トクリュウ」とは、「匿名・流動型犯罪グループ」の略。SNSや求人サイト等を利用して犯罪実行犯を募り、匿名性の高い通信手段を用いるなどして緩やかに結びついたメンバー同士が役割を細分化させ、その都度メンバーを入れ替えながら、強盗事件や特殊詐欺、SNS型投資・ロマンス詐欺など様々な犯罪を敢行するもの

I. トクリュウによる犯罪から県民を守るための対策

1. 市町、関係機関・団体、事業所等と連携した情報発信活動

犯罪発生状況の分析結果に基づいた効果的な情報発信資料（県民が被害に遭わないためのポイントなど）を作成し、市町、関係機関・団体、事業所等と連携し、それぞれの持つあらゆる広報媒体を活用して、タイムリーかつ効果的に広く発信（知事、警察本部長、著名人等による「県民の行動変容」につながるメッセージの効果的な発信など）

2. 「滋賀県民 オール・トレイル作戦」

全ての県民を縦断・網羅する（トレイルする）活動として、職員が県民と接するあらゆる通常業務・活動を通じて、「県民が被害に遭わないためのポイント」について注意喚起

3. メディア、SNSを活用した対策の推進

- ・各種メディア、各種SNS、県警公式防犯アプリ「ぼけっとポリス しが」等を活用した効果的な情報発信
- ・ネット上の違法有害情報の発見と削除依頼対策
- ・X(エックス)利用者に対する警告メッセージの配信事業や各種SNSに対する広告事業を展開

4. 自主防犯活動の強化

- ・各種ボランティア団体、自主防犯団体等の活動の自主的な防犯活動を促進
- ・県民一人ひとりの防犯意識を高め、犯罪対処能力の向上、行動変容を促進

5. 相談体制の構築・整備

- ・いわゆる「闇バイト」等情報に対する相談受理体制の構築・整備、相談窓口の周知
- ・適切な相談対応、保護措置の実施

II. トクリュウに打撃を与えるための対策

1. トクリュウの実態解明

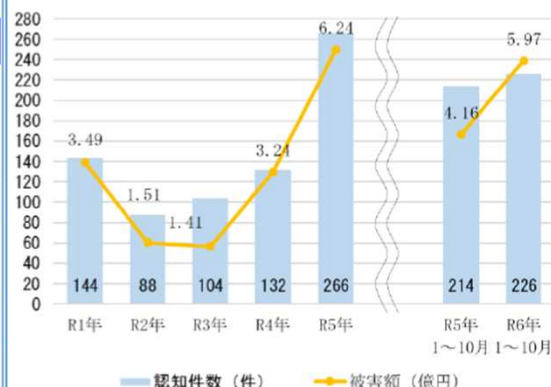
徹底した情報収集と全国警察との情報共有により組織の実態を解明

2. トクリュウの取締り

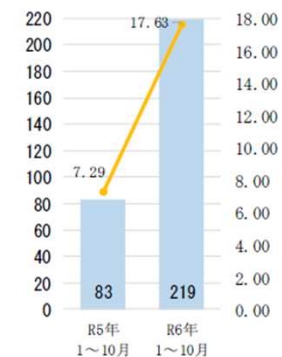
県民からの相談や情報提供を受けて、末端の検挙のみならず、首魁や中核的人物の取締りを行うための事件検挙を徹底し、組織の壊滅に向けた取締りを推進

滋賀県の特種詐欺・SNS型投資・ロマンス詐欺の情勢(令和6年10月末)

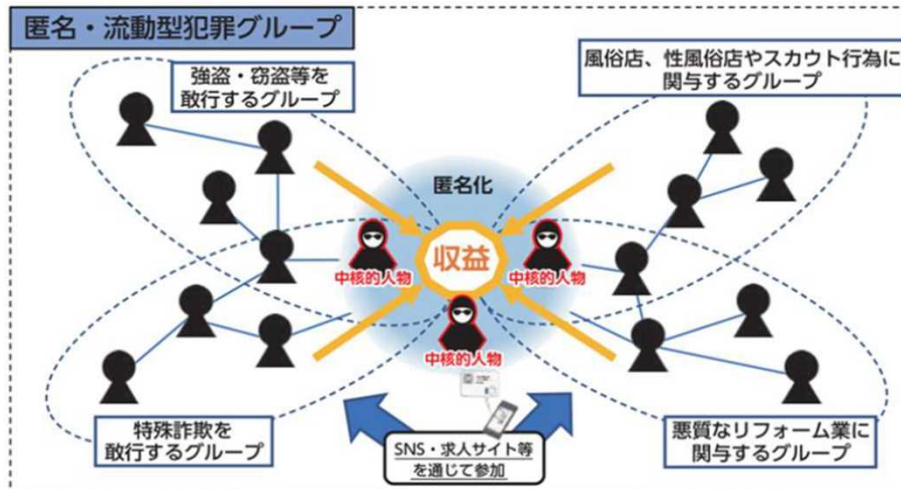
特殊詐欺の認知状況



SNS型投資・ロマンス詐欺の認知状況



※ R5.10のSNS型投資・ロマンス詐欺は特殊詐欺の手口である金融商品詐欺を含めて計上



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

若者向け啓発事業

- ・消費者被害の未然防止および相談窓口の周知強化を図る。
- 県内全高校3年生、教員への配付を想定

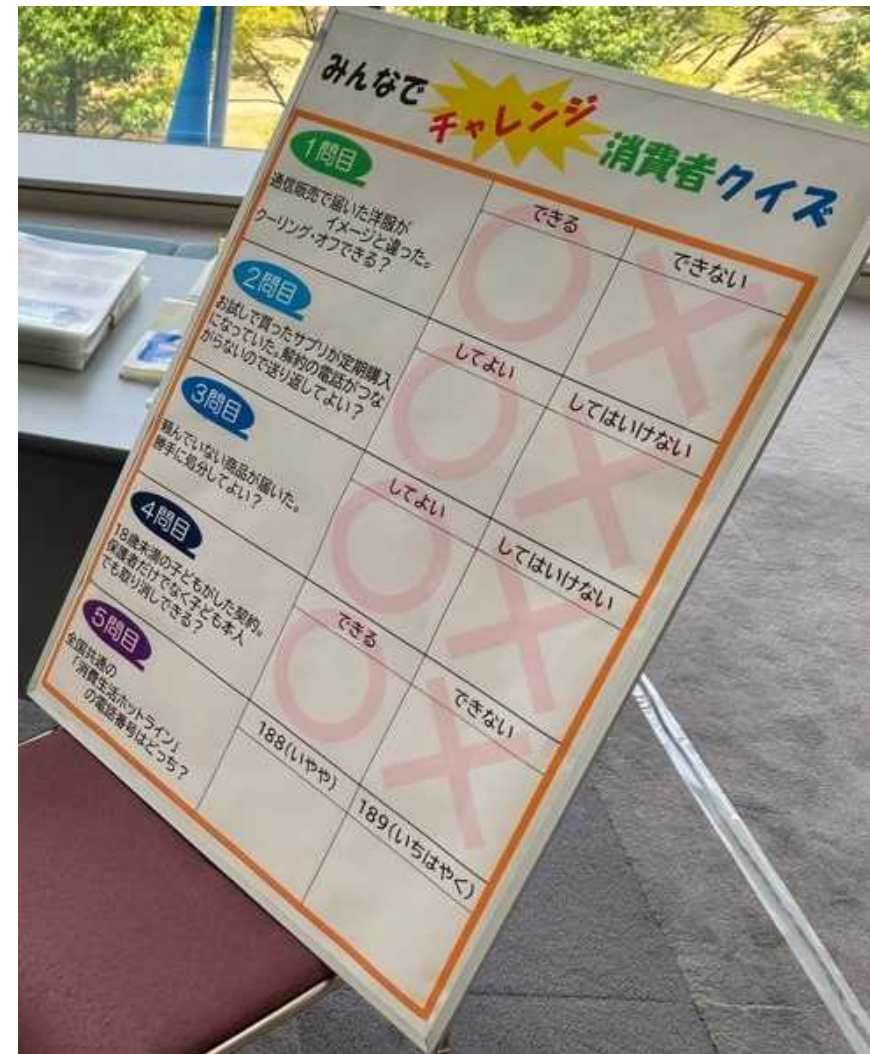


(令和6年度作成)

Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

シン・しが学校支援メニューフェア(生涯学習課主催)

- ・VR体験会、消費者クイズができるブースを出展



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。

社会への扉

- ・自分の名前で契約できる
- ・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





消費者庁

消費者が主役の社会へ

さあ、街を眺めてクイズに挑戦!

自立した消費者になるためにまず、このクイズにチャレンジしてみよう。

Q1 店で買い物をすると、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商品が「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、使う前に不要になった。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商品を預けていなければ解約できる。

Q3 製品による事故が発生したとき、損害賠償を求めることができる?

①損害賠償はされない。
②製品の欠陥が原因であれば、損害賠償などを受けることができる。
③欠陥による損害であれば、損害賠償などを受けることができる。

Q4 消費生活について相談したいときにかけよう電話番号は?

①消費生活ホットライン 118番
②消費生活ホットライン 180番
③消費生活ホットライン 180番

Q5 「必ずもうかる投資」ってあるの?

①「必ずもうかる投資」はない。
②マルチ商品の仕組みを使った投資は必ずもうかる。
③専門家なら必ずもうかる投資を知っている。

Q6 自動車事故所へ通うため金銭援助から20万円を年利(金利)17%で借りた。毎月5,000円ずつ返済した場合の返済総額は?

①約23万円
②約20万円
③約29万円

Q7 クレジットカードの支払方法で、1つ1つの商品の残高が分かりにくいのは?

①360分割払い
②リボ払い(リボ払い)
③ボーナス1回払い

Q8 買い物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ?

①デビットカードで買う。
②クレジットカードで買う。
③プリペイドカードで買う。

クイズの答えはこちへ: Q1→③, Q2→②, Q3→②, Q4→③, Q5→③, Q6→③, Q7→③, Q8→③, Q9→③, Q10→③, Q11→③, Q12→③

消費者の権利

(消費者基本法から)

消費者生活における基本的権利が定められ、健全な生活環境が確保される中で、消費者が生活と暮らしと暮らし、消費者が主役の社会、「消費者市民社会」を実現していくために、あなたにできることは?

1 選択の機会が確保されること

2 必要な情報が提供されること

3 必要な情報が提供されること

4 消費者教育の機会が確保されること

5 意見が反映に反映されること

6 被害の救済がなされること

Q9 17歳の高校生が、保護者不在で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未成年者だから取り消すことができる。
③保護者が取り消しを求めたときのみ、未成年者だから取り消すことができる。

Q10 店で商品を買ったが、使う前に不要になった。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商品を預けていなければ解約できる。

Q11 店で商品を買ったが、使う前に不要になった。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商品を預けていなければ解約できる。

Q12 消費者トラブルにあったとき、あなたならどうする?

①自分で解決すればよいことなので何もしなくていい。
②ネット上に事業者を誹謗中傷した書き込みをする。
③消費者センターや事業者(お客様相談室)に相談する。

Q13 ネットショップで「シャツを買ったけれど似合わない。クーリング・オフできる」

①クーリング・オフできない。
②契約してから14日間からクーリング・オフできる。
③商品が壊れる前ならクーリング・オフできる。

Q14 買い物をした後日に代金を支払うことになるのはどれ?

①デビットカードで買う。
②クレジットカードで買う。
③プリペイドカードで買う。

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

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。

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

- 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

これまでどおり20歳からできること(変わらないこと)

- 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

1

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。



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?



2

(令和5年度作成)

11

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

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、
で体験！
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だと
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
ー「お試し」「1回限り」のつもりが定期購入に!?ー
- 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、契約書面などをもって
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。



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

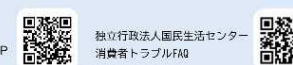


消費者トラブルで 「困ったな」「おかしいな」と思ったらすぐに相談を!

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



(令和5年度作成)

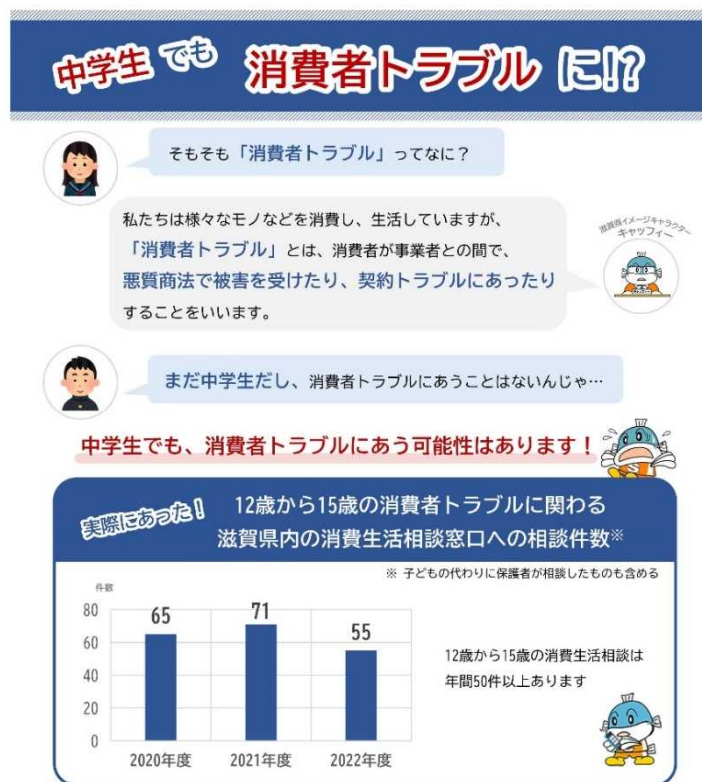
Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

Ⅲ 消費者被害の防止と救済

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



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

1

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**のことが多いです。

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？
消費者庁：オンラインゲームトラブル

2

(令和5年度作成)

13

成年年齢引下げ関係

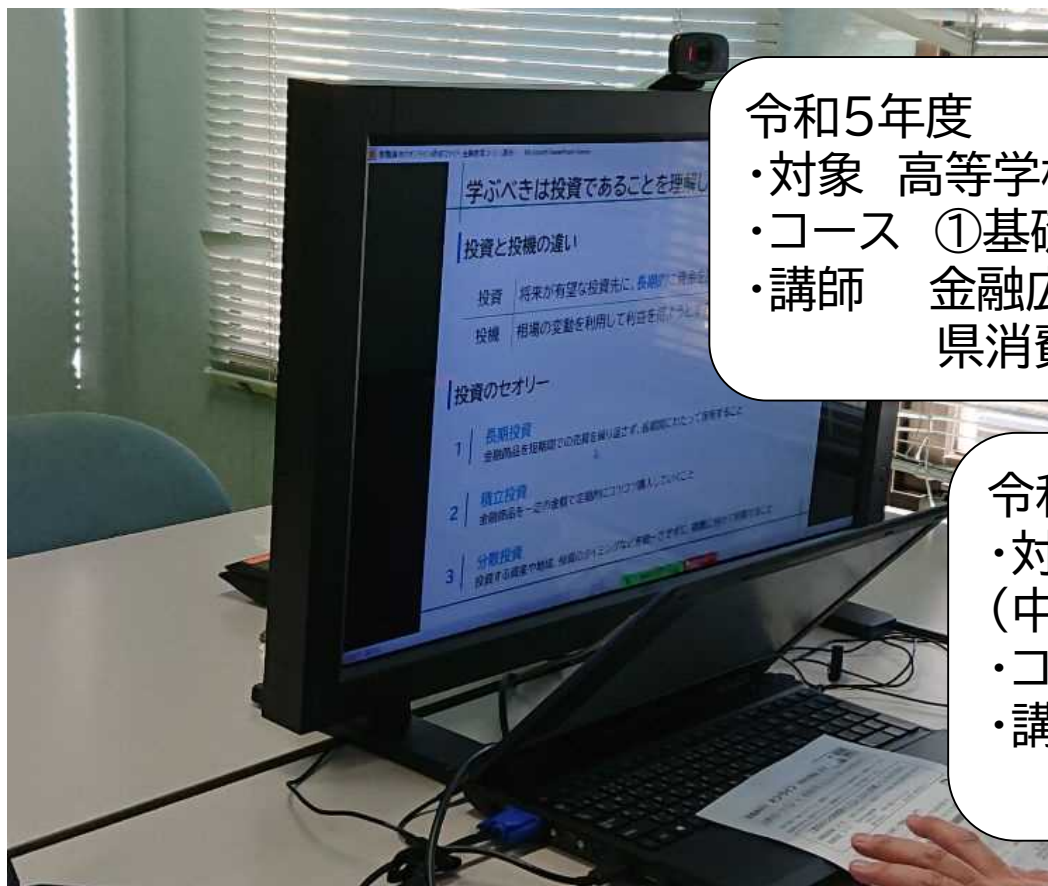
中学生向けに啓発チラシを作成

14

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

- ・対象 高等学校・中学校等 全教職員
- ・コース ①基礎②金融教育③未成年者契約の実態
- ・講師 金融広報アドバイザー
県消費生活センターの消費生活相談員

令和6年度

- ・対象 高等学校・中学校等 全教職員
(中学校教職員からは申込なし)
- ・コース ①消費者教育②金融教育
- ・講師 金融広報アドバイザー
県消費生活センター職員

(令和6年度)
オンライン研修の様子

来年度は廃止、開催方法の検討の必要あり

Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

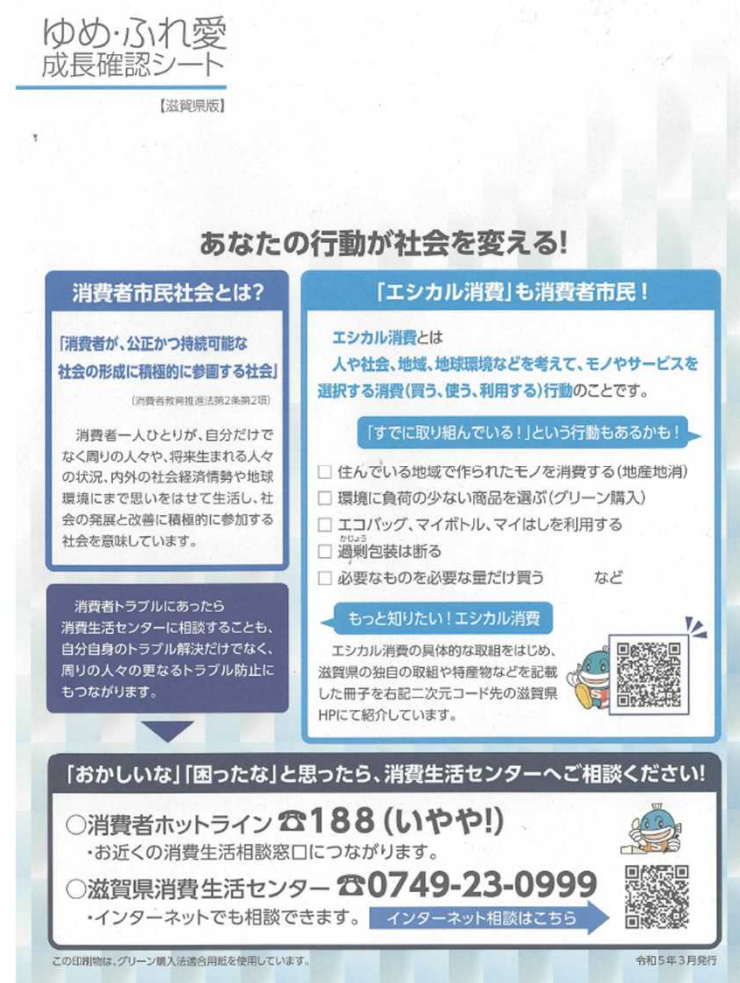
若年者を対象とした消費者教育

(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。



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

(5)若年者に係る消費者教育情報交換会

・令和6年11月13日に実施

・文部科学省の「消費者教育アドバイザー」派遣を活用した。

「消費者教育アドバイザー派遣」とは

文部科学省では、平成25年度から、地域における消費者教育が、連携・協働により一層推進されるよう、また、消費者市民社会及び持続可能な社会の実現、特に若年者における実践的な消費者教育が効果的に実施されるよう、全国の消費者教育の先駆的实践者を「消費者教育アドバイザー」として、地方自治体等からの求めに応じて派遣している。

アドバイザーの活動内容(一例)

地方自治体・大学等における消費者教育推進方策に係る指導助言

地方自治体における消費者教育推進計画の策定に係る指導助言

消費者教育に関するフォーラム等の企画立案に係る指導助言および講演、パネリスト
教職員、民生委員、社会福祉主事、消費生活相談員等に対する研修等の講師

学校等における消費者教育に関する授業の指導案の作成支援

成年年齢引下げに向ける連携・協働体制構築のための指導助言 等

・県消費生活センター、県民活動生活課、県教育委員会事務局(高校教育課・幼小中教育課・特別支援教育課)、大津市消費生活センターが出席

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。



チラシ・カレンダー作成は令和6年度で交付金措置の終了に伴い廃止。

<対応>

・地域の実情に合った市町の活動により、デジタル情報が届きにくい高齢者に対応
 → 民生委員、介護支援者等から高齢者にチラシ等を直接手渡していただくなど、**重層的支援整備事業**や**見守りネットワークの活用**を市町に要請

※インターネットを利用する消費者には、X、Instagram、しらしが(しらせる滋賀情報サービス)等を活用した広報・啓発をより充実させていく。

(令和6年度作成)

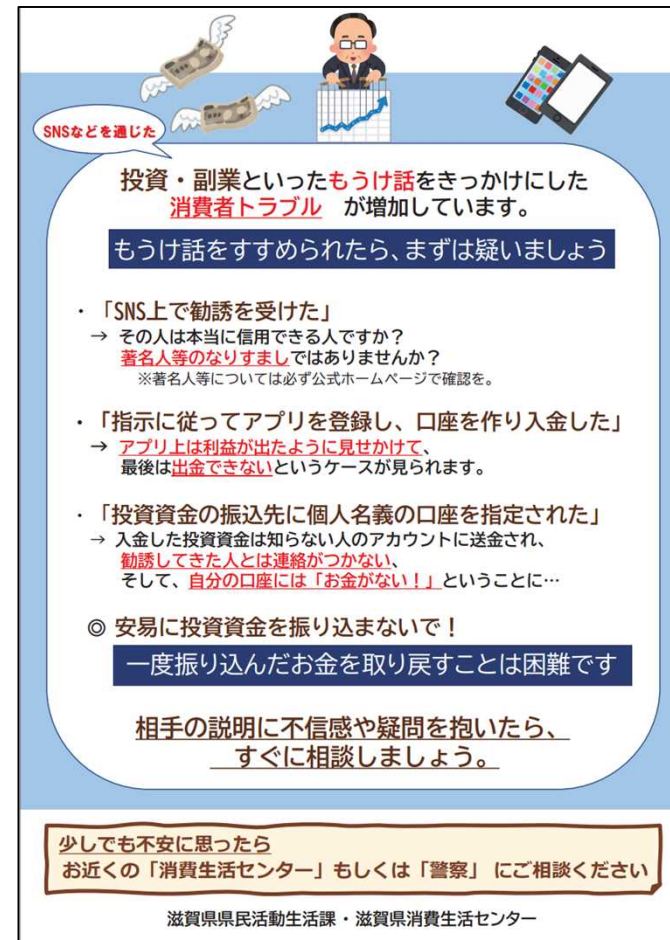
Ⅱ 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

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。



(令和6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。

**その通販サイト本物ですか?!
“偽サイト”に警戒を!!**

にせ

実在の企業のサイトと誤解させる偽物のサイト「偽サイト」に関する相談が
全国の消費生活センターに寄せられています。

「注文した商品が届かない」
「商品は届いたが偽物だった」
「販売業者の連絡先がわからない」
「通販サイトに注文した後に偽サイトだったことに気づいた」

「偽サイト」の手口では、
大幅な値引きをうたうSNSやインターネット上の広告などから「偽サイト」に誘導され、
クレジットカード情報を奪われたり、
銀行等への前払いや代金引換サービスなどで金銭をだまし取られたりします。

「偽サイト」かどうかのチェックポイント

- 日本語の字体、文章の書き方がおかしい。
- 販売価格が大幅に値引きされている。
- 事業者の住所の記載がない。あるいはウソの住所である。
- 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけである。
- 支払い方法が、限定されている。(銀行振込みのみ、代引きのみ、クレジットカードのみ等)
- 通販サイト内のリンクが適切に機能しない。
- サイトのURLの表記が、ブランドの正規サイトの表記と少しだけ違う。

裏面へ さぎ さらに新手法の詐欺「〇〇ペイで返金します」も!!

「困ったな」「変だな」と思ったらすぐに消費者相談窓口にご相談ください

滋賀県 県民活動生活課・滋賀県消費生活センター

「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください!!

さぎ
ネットショッピングの購入代金を返金するふりをして、
「〇〇ペイで返金します」と言って送金させる新手法の詐欺が出てきています。

◆ ネットショッピングで代金を振り込んだが商品が届かない
入金後一週間程度で発送のはずが、商品が届かず、
電話もメールも連絡がつかない...

◆ ショップから返金の連絡
「商品をご用意できないので〇〇ペイで返金します」

◆ 指示に従ってスマホを操作
「お友達登録」して「リンク」をタップ

返金してもらうつもりが送金してしまっていた!!

「口座の残金まで減っている!!」

商品代金が返金されないだけでなく、口座からお金まで出金され、
高額被害 となっているケースがあります。

おかしいと思ったら
すぐに最寄りの消費生活センターや警察へ

消費者ホットライン(局番なしの3桁) **188 (いやや)**
※最寄りの消費生活相談窓口を案内します

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**

滋賀県 県民活動生活課・滋賀県消費生活センター

(令和6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



@イオン近江八幡
(令和6年度消費生活パネル展)



(令和6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

その他(カスタマーハラスメント対策)

- ・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
- ・消費者が適切な方法で正当な意見を伝えることで、消費者の声は事業者を受け止められ、消費者と事業者双方の信頼関係が構築される

(取組)

- ・ホームページ、広報誌「くらしのかわら版」に掲載 ・出前講座において周知

「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。

消費者庁作成チラシ