

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。

※相談は無料、秘密は厳守します。電話もしくは来所で、ご相談いただけます。

●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。

クーリング・オフや、事業者等への交渉方法など、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、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します。【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、弁護士相談や解決に向けての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。

- ・ご自身の主張を一方的に繰り返すなど、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



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。

※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。



エシカル消費について学ぼう!



エシカル(ethical)とは「倫理的な」という意味で、人や社会、地域、環境に配慮した商品やサービスを選んで消費することを「エシカル消費」と言います。

消費者一人ひとりのエシカルな行動が世界の未来を変える“チカラ”を持っています。

日々の生活の中で「エシカル消費」を実践しましょう。

検索

エシカル消費ポータルサイト
エシカル×あいち



エシカル消費の具体例

(認証ラベル・マークは一例です。)



【県民文化局県民生活課】

食品ロスを減らすためのひと工夫

無駄の少ない
野菜の切り方を
身につけよう

野菜の皮やヘタなどを取り除く時、必要以上に大きく切りすぎていませんか?

家庭からの食品ロスの要因は、「食べ残し」や未開封のまま捨ててしまう「直接廃棄」、そして、このような「過剰除去」によるものが挙げられています。

野菜を切るときは、右のイラストを参考に無駄の少ない野菜の切り方を身につけましょう。

今日から実践できるコツを紹介したパンフレット「あいちエコ食スタイル今日から始める20tips」をWebサイト「食育ネットあいち」で紹介しています。

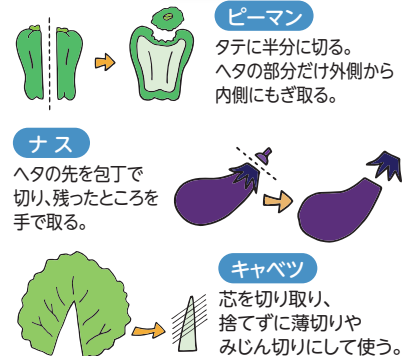
Webは
こちら



動画は
こちら



YouTube「あいち食育いきいきチャンネル」では、無駄や廃棄の少ない食事作りや食生活と環境の結びつきに関する県主催によるシンポジウムの様子のほか、あいちの郷土料理の調理動画など、食育に関する情報を発信しています。



【農業水産局食育消費流通課】

「あいちエコアクション・ポイント」を発行しています!

詰め替え商品など環境に配慮した商品を購入するグリーン購入や、プラスチック製カトラリー類の辞退などの環境配慮行動(エコアクション)に



あいちエコアクション・ポイント

対してポイントを発行しています。

毎月抽選でQUOカード(10,000円分、2,000円分)が、年に2回の取組強化キャンペーン(6/16~7/15、12/16~1/15)では、QUOカードに加え、キャンペーン期間限定の賞品が当たります。

ぜひ皆さんもエコアクションを実践し、ポイントを集めてみませんか?

5つのエコアクション/

1

グリーン購入

家電 衣類 食品 家庭用品 文房具



2

プラスチック製
カトラリー類の辞退



3

使用済みクリーニング
ハンガーの返却



4

飲食店での食べ残しゼロ



5

フードバンク等
への寄付



詳しくはこちら



【環境局環境活動推進課】

「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**を参考してみてください。

Point
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。



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。



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、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、長時間にわたり抗議し、さらに脅迫をして、物品を要求したことにより、恐喝罪で有罪に。

【県民文化局県民生活課】

消費者教育を応援しています！ 消費者教育講師 派遣のご案内

無料

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（消費者教育コーディネーター、消費生活相談員、弁護士、司法書士等）を派遣しています。

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	指導者・管理者向け講座 ●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	一般消費者向け ●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



- ・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

お問合せは
お気軽に

愛知県県民生活課

☎052-954-6603

詳しくはこちら

愛知県消費者教育 講師 検索



【県民文化局県民生活課】

ギャンブルをやめたくても、やめられない

それは 依存症 という 病気 かもしれません



家族や友人など周りの人が、正しい知識と理解を持ち、当事者を治療や支援につなげることが依存症を予防し、回復するための大事な一歩です。

愛知県ではギャンブル等依存症啓発動画を作成しました。

ギャンブル問題でお困りの方だけでなく、家族や友人の方々もぜひご覧ください。

動画はこちら



相談窓口はこちら

●地域の相談窓口

- ・お住まいを所管する保健所
- ・愛知県精神保健福祉センター
052-951-1722



●民間団体（自助グループ・支援団体）

- ・（公社）ギャンブル依存症問題を考える会
070-4501-9625
- ・（NPO）全国ギャンブル依存症家族の会
090-1404-3327
- ・GA（ギャンブラーズ・アノニマス）
046-240-7279
- ・ギャンマン
03-6659-4879

【保健医療局医務課こころの健康推進室】

「夏休み！おうちでエコアップ大作戦」参加者募集！

愛知県内の小学生が、夏休みに家族みんなで地球温暖化防止に取り組むプロジェクトです。おうちでできるエコアップ行動にチャレンジして、参加賞をゲットしましょう！

詳しくは、ウェブサイトをご覧ください。

詳しくはこちら



エコアップ大作戦 検索



＜エコアップ行動の例＞



【環境局地球温暖化対策課】

モリコロパークで世界の文化やグルメを体験しよう！ 愛・地球博20祭 地球大交流フェスタ



7月5日(土)・7月6日(日)

「世界の音楽と食の広場Global Rhythms & Food Plaza」「世界の街角Corners of the World」を開催！世界の民族音楽や舞踊を楽しみながら、人気のキッチンカーによる世界の食を満喫できます

7月12日(土)・7月13日(日)

「世界がもし100人の村だったら」の編著者、池田香代子氏によるトークショーやワークショップを開催！

詳しくはこちら



愛知万博20周年記念事業 検索

【企画課愛知万博20周年記念事業推進室】



あいち暮らしWEB
キャラクター「ピッピ」

“あいち暮らしWEB”で消費生活情報をキャッチ！

消費生活に関する情報や消費者教育教材などを掲載しています！

- ・消費生活情報「あいち暮らしっく」
- ・消費者トラブル情報「あいちクリオ通信」
- ・消費者トラブルかるた
- ・トラブル心理チェック など



フォローや
チャンネル登録を
よろしくっピッ!!

