

## 消費生活相談員について紹介します

消費生活センター等で、商品やサービスなど消費生活全般に関する消費者からの苦情や問い合わせ等の相談を受け付け、中立・公正な立場で解決に努めています。

## ● 消費生活相談員のお仕事 ●

## 消費者への助言・情報提供

電話や窓口で相談を受け、トラブルの解決策や事業者との交渉など、対処方法のアドバイスを行います。消費者を守るための法律など、消費者問題に関する専門知識を活用し、必要に応じて専門機関などを紹介しながら、問題解決に導きます。

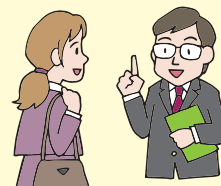
## 消費生活相談



## 事業者との交渉

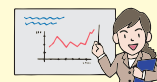
状況に応じて、相談員が事業者等へ連絡し、状況確認や説明をするなど、解決のための橋渡しやお手伝い(あっせん)を行います\*。消費者からの相談内容を的確に分析し、双方の間に立って調整を行い、問題解決の道を探ります。

\*あっせんを行うかどうかは、相談内容を確認のうえ、消費生活センター等が判断します。



## 専門機関の紹介

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。



## 消費者への啓発

社会の変化に伴い、消費者トラブルも多様化しています。最新の事例に基づいて、消費者に正しい情報を伝え、被害を未然に防ぐことも消費生活相談員の役割です。



消費生活相談員は、消費者トラブルの解決をサポートするやりがいのあるお仕事です!



消費生活相談員になるには・・・

消費生活相談員資格試験(国家資格)に合格する必要があります。

詳しくはこちらをご覧ください!

独立行政法人  
国民生活センター



一般財団法人  
日本産業協会



## ● 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」

# 「欠品のため〇〇ペイで返金します」詐欺にご注意ください!

～ネットショッピングの代金を返金するふりをして、送金させる手口～

1 ネットショッピングで商品を購入し、代金を振り込んだ



2 数日後、販売業者から欠品の連絡があり



商品が準備できないので  
〇〇ペイで返金します

送った〇〇ペイの  
リンクをタップして  
ください

3 指示されたとおり、手続きしたが返金されず、相手に送金していた



あれ～

なんでえ

返金してもらはずが相手に送金しちゃった!

販売業者と連絡が取れない!

## アドバイス

- ・「〇〇ペイで返金します」を言われたら詐欺を疑いましょう!
- ・通販サイトを利用する際は、販売事業者の所在地や連絡先、販売責任者名などをしっかり確認しましょう。

※以下のサイトは、詐欺サイトの恐れがありますので、事前にチェックするようにしましょう。

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> サイト内の日本語が正しく表記されていない。  | <input type="checkbox"/> 支払方法が銀行振込や電子マネーに限定されている。            |
| <input type="checkbox"/> 市場では希少なものが入手可能となっている。  | <input type="checkbox"/> キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。       |
| <input type="checkbox"/> 価格が通常より安い、大幅に値引きされている。 | <input type="checkbox"/> サイト上に販売事業者の名称、住所、電話番号等の情報が表記されていない。 |

【県民文化局県民生活課】

## 警察庁推奨「特殊詐欺対策アプリ」

詐欺の電話はアプリでブロック!!

利用  
無料

愛知県内における令和8年3月末現在(暫定値)の特殊詐欺の認知件数は1,164件(前年同期比+576件)、被害総額は約99億円(前年同期比+約60億円)となっており、**極めて深刻な状況にあります。**

犯人からの電話を直接受けないためには、犯人からの電話をアプリでブロックする対策が有効です。



Lite



### 詐欺バスター Lite

- ◆ 国際電話番号の発着信遮断・警告 (Androidのみ)
- ◆ 警察が提供した犯行利用番号及び自社調査番号の発着信遮断・警告
- ◆ 警察庁提供の防犯情報の通知

ダウンロードは  
こちら



(Android・iOS共通)



詐欺対策  
NTTタウンページ

### 詐欺対策 by NTTタウンページ

- ◆ 国際電話番号の発着信遮断・警告 (Androidのみ)
- ◆ 警察が提供した犯行利用番号及び自社調査番号の発着信遮断・警告
- ◆ 発着信画面に事業者名を表示 ◆ 警察庁提供の防犯情報の通知

ダウンロードはこちら



(Android版)



(iOS版)

2つのアプリは愛知県警察公式アプリ「アイチポリス」のリンク集から直接インストールできます。

【愛知県警察本部生活安全総務課】

見守り用啓発資料

# 「見守りポケットブック」及び「高齢者の消費者トラブル」を作成しました!

愛知県では、高齢者等を消費者被害から守るため、「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)」の仕組みを活用し、地域社会全体で高齢者等を見守るためのネットワークづくりを2016年度から進めています。

このたび、見守りネットワーク活動の支援のため、見守り活動を行う方、見守られる方の双方に活用していただける啓発資料を作成しました。

ぜひご活用ください。



どちらの資料もこちらからご覧いただけます! ご自由に印刷してご利用ください。

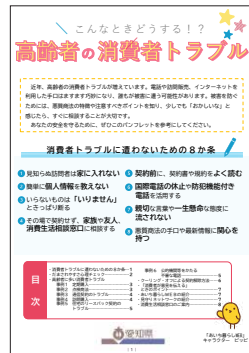


## 見守りポケットブック



地域で見守り活動を行う方が参考として活用できるよう、気づきのポイントや声掛けのポイント、相談窓口等の情報をまとめています。

## 高齢者の消費者トラブル



消費者トラブルを防ぐために、高齢者の方などに読んでいただきたい啓発パンフレットです。日頃の心構えをはじめ、よくあるトラブル事例やクーリング・オフの手続き方法、相談窓口等をわかりやすくまとめています。

【県民文化局県民生活課】

## 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CO2削減効果!

家庭から排出されるCO2の約4分の1はクルマ(自家用車)からのものであり、また、1人を1km運ぶのに排出するCO2の量を輸送手段で比較すると、クルマは鉄道の約7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、CO2の削減にとっても効果的です!

### 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。

(厚生労働省HPより)

詳しくはこちら



エコモビ 実践 検索

【都市・交通局交通対策課】

## 環境学習スタンプラリーを開催します

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



楽しく環境について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ネットワーク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! 詳細はWebページをご覧ください。

期間 | 2026年6/19(金)~2027年2/23(火・祝)



参加してね!

詳しくはこちら



アエルネット 検索

【エコリー】

【環境局環境活動推進課】

# 「消費者団体訴訟制度と適格消費者団体」について

## 消費者 団体訴訟制度

内閣総理大臣が認定した消費者団体（**適格消費者団体**、**特定適格消費者団体**）が、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができる制度です。

## 適格 消費者団体

事業者の不当な条項や表示等に対し差止めを求めることができます（**差止請求制度**）。適格消費者団体のうち、新たな認定要件を満たす団体を**特定適格消費者団体**といい、多数の消費者に共通して生じた被害について、裁判を通じて集団的な被害の回復を求めることができます（**被害回復制度**）。

不当な契約条項や勧誘  
なんかならないかな



適格消費者団体

私たちに情報を  
提供してください

【県民文化局県民生活課】

愛知県には、「消費者被害防止ネットワーク東海」という適格消費者団体があり、消費者被害の未然防止等に尽力しています。

活動内容はこちら

NPO法人  
消費者被害防止ネットワーク東海  
公式ウェブサイト



## 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<br>消費者市民講座 | 小学校、中学校、高等学校、<br>特別支援学校、大学など | <b>指導者・管理者向け講座</b><br>●消費者市民社会を目指す消費者教育のあり方<br>●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、<br>事業者など         | <b>一般消費者向け</b><br>●消費者被害・事故、消費者トラブルと対処法<br>●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

お問い合わせはお気軽に

愛知県県民生活課 ☎052-954-6603まで！

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】

ちょっと  
待って！

## 有毒植物に要注意！

山菜狩りなどで、誤って有毒な野草を採取し、食べたことにより、食中毒が発生しています。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。

詳しくは  
こちら



### 食用と間違いやすい有毒植物の例（出典：厚生労働省）

#### スイセン

ニラ、ノビル、  
タマネギ  
と類似



#### バイケイソウ

オオバギボウシ、  
ギョウジャニンニク  
と類似



【保健医療局生活衛生課】



## “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！

- ・消費生活情報紙「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」 など



役立つ情報が満載  
ぜひアクセス  
してみてください!!



あいち暮らしWEB  
キャラクター「ピッピー」