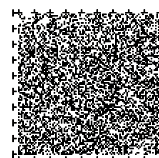


# いいこと もみつけた!!

あん しん か もの み らい  
～安心して買い物ができる未来～



右のマークは音声コードです。  
専用アプリや機器で読み取ると、  
内容を音声で聞くことができます。



# あなたのそばで起こっている消費者トラブル!



ねん かん やく まん けん  
1年間で約 6万件の  
そう だん よ  
相談が寄せられている!

しょう ひ しゃ み ぢか  
消費者トラブルはみなさんの身近に  
ひそ か な がわけんぜんたい ねんかん  
潜んでいます。神奈川県全体では年間  
やく まんけん そうだん よ  
約6万件もの相談が寄せられています。

ひ がい やく おく えん  
被害は約 150 億円!?

れい わ ねん ど か な がわけんぜんたい そうだん  
令和6年度の神奈川県全体の相談の  
うち、すでに支払ってしまった金額を  
あ 合わせると、約150億円にのぼります。



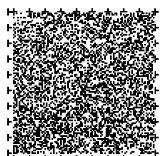
そうだん ひと あ  
相談していない人を合わせると、  
きんがく おお  
もっと金額が多いんじゃないかな...



か もの こわ  
買い物するのがちょっと怖くなってきたかも...



だいじょうぶ あんしん か もの たの  
大丈夫! 安心して買い物を楽しむために、  
なに たいせつ いっしょ み  
何が大切か一緒に見ていこう!



# しょう ひ しゃ りよく み 消費者力を身につけよう!

しょうひしゃりよく み あんぜん か もの  
『消費者力』を身につけると、安全に買い物を  
たの 楽しむことができるよ!



しょうひしゃりよく  
『消費者力』ってどんなこと?



しょうひしゃりよく つぎ  
『消費者力』とは、次の4つのこと!



しょうひしゃ  
消費者トラブルになりそうなことに

き ちから  
「気づく力」



しょうひしゃ  
消費者トラブルになりそうなときに

ことわ ちから  
「断る力」



しょうひしゃ  
消費者トラブルになりそうなときに

そう だん ちから  
「相談する力」



しょうひしゃ こま ひと  
消費者トラブルで困っている人を

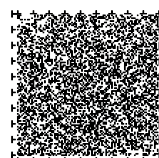
たす ちから  
「助ける力」



なるほどー。でも しょうひしゃりよく み  
『消費者力』を身につける  
にはどうすればいいの?



しつもん つぎ  
いい質問だね! 次のページから、そのために  
けん 県がどんなことをしていくのか見ていくよ!



# 県は具体的にどんなことをしていくの？

みなさんが安心して買い物をするために、次の4つを行っていきます。

1

## トラブルを防ぐ



### チラシを使った呼びかけ

高齢者や若者、障がい者など、それぞれの人の合った買い物の注意点や、多く発生しているトラブルを紹介するチラシを配って、みなさんに注意してもらえるように呼びかけていきます。

### イベントや勉強会の開催

消費者トラブルや消費者ホットライン188を知ってもらうため、イベントや勉強会を行っていきます。

詳しくはこちら！



2

## 相談を受ける

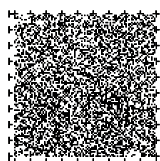
### 消費生活相談

専門的な知識を持った相談員が、トラブル解決に向けたアドバイスなどを行っていきます。弁護士のサポートも活用していきます。

### 相談員向け研修

相談員の知識を高めるために、専門的な研修を行っていきます。

相談したいときは  
188へ  
電話してね！



3

## 3 みせ お店をサポートする

### みせ し どう お店への指導

まも ルールを守れないお店を指導していきます。

### しんらい みせ ふ 信頼されるお店を増やすためのサポート

みせ まも お店がルールを守れるように、  
けんしゅう おこな 研修を行っていきます。

4

## 4 きょう りよく みんなで協力する

### しちょうそん 市町村などのサポート

しちょうそん しつもん こた 市町村からの質問に答えたり、しちょうそん 市町村の  
そうだんいん いっしょ けんしゅう おこな 相談員と一緒に研修を行っていきます。

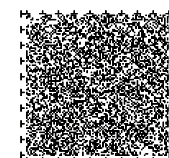
### しちょうそん きょうりよく 市町村などと協力

しちょうそん い けん じょうほう こうかん 市町村などと意見や情報を交換していきます。

コラム

## い や や でん わ 188に電話するとどうなるの？

- でん わ 電話するとしょうひせいかつ 消費生活センターにつな 繋がって、かいけつ トラブルを解決する  
ためのアドバイスがもらえます。
- くわ 詳しくせつめい 説明できるように、みせ と お店とのやり取りをよう い メモなどで用意  
しておくと、そうだん スムーズに相談ができます。



# 大切なポイント!!

けん 県がやることのうち、つぎ 次の2つを、とく たいせつ 特に大切なポイントとして、ちから 力を入れていきます。

## 1. 誰でも安心して買い物ができる

とく 高齢者・若者・しょう 障がい者・がいく 外国につながるひと などは、トラブルにまきこまれやすいので、よりていねい丁寧なサポートをしていきます。



## 2. 買い物でデジタルを上手に使う

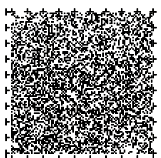
インターネットのうそ じょうほう 情報にうそ 嘘を信じて、かね だま と お金を騙し取られてしまう場合があるので、みなさんがただ じょうほう 正しい情報を使えるように、サポートしていきます。



## まとめ



けん 県は、みんながあんしん 安心して買い物ができるしゃかい 社会をつく 作っていくってことだね！たの 頼もしい！



いっしょ みんなで一緒に、そんな未来を目指していこうね！



けん  
**県がやること**  
ふりかえり

たい せつ  
**大切なポイント!!**

- だれ かんしん か もの  
1. 誰でも安心して買い物ができる
- か もの じょうず つか  
2. 買い物でデジタルを上手に使う

そうだんいん む けんしゅう  
相談員向け研修

しんらい みせ  
信頼されるお店を  
ふ  
増やすためのサポート

しょう ひ せいかつそうだん  
消費生活相談

みせ し どう  
お店への指導

つか  
チラシを使った  
よ  
呼びかけ

べんきょうかい  
イベントや勉強会の  
かいさい  
開催

② 相談を受ける  
そうだん

③ お店をサポートする  
みせ

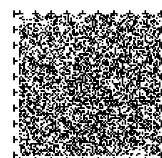
し ちょうそん  
市町村などの  
サポート

し ちょうそん  
市町村などと  
きょうりよく  
協力

① トラブルを防ぐ  
ふせ

④ 高齢者のサポート  
たかこうし

あんしん  
安心して  
か もの  
買い物ができる  
しゃかい つく  
社会を作る



こま でん わ そう だん  
困ったら電話で相談!



い や や

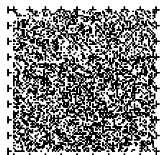
しょう ひ しゃ  
消費者ホットライン 188

じ れい かい けつ ほう ほう  
トラブル事例や解決方法を  
知りたいときは!

しょう ひ せい かつ か  
消費生活課  
ウェブサイト



しょう ひ せい かつ か  
消費生活課  
SNS



★この冊子はブルースカイクラブ(障がい当事者団体)のみなさんと一緒に作りました

発行

神奈川県消費生活課

TEL 045-312-1121(内線 2621) FAX 045-312-3506

〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2 かながわ県民センター 6F