



神奈川県

KANAGAWA

神奈川县消费者政策推进指南

简易版

# 发现了

# 好东西！

~安心购物的未来~

注意购物  
时易发纠纷！

10  
100  
500

如发生问题，  
拨打188咨询！



# 消费者纠纷就发生在你我身边!



1年之间可收到大  
约6万件咨询实例!

消费者纠纷潜伏在你我身边。神奈川  
县全区域, 1年可收到大约6万件咨询  
实例。

被害总额  
约150亿日元!?

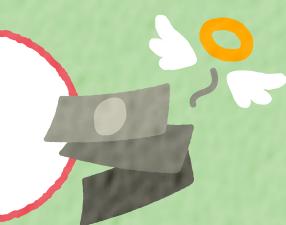
2024年度神奈川县全区域的咨询中,  
包括已支付的金额在内, 总被害金额  
高达约150亿日元。



如果再算上那些没有咨询的被害顾客,  
总额应该还会更高…



好像有点害怕地不太敢去购物了…



别担心, 为想要放心的享受购物乐趣,  
我们一起来看看, 哪些因素至关重要

# 掌握“消费者力”

掌握“消费者力”才能安全的享受购物乐趣！



什么是“消费者力”？



“消费者力”指的是以下四点！



有可能造成消费者纠纷

**识别能力**



有可能造成消费者纠纷时

**拒绝能力**



有可能造成消费者纠纷时

**咨询能力**



发生消费者纠纷时  
能成陷入困境的人

**助力**



明白了。

但是，该如何才能获得“消费者力”呢？



这个问题问得好！下一页，  
再看看县政府将如何实现这一目标！



# 县政府具体将采取哪些措施？

县政府将采取以下四项措施，确保每个人都能安心购物。

1

## 预防纠纷

### 使用传单提醒

将分发以针对老年人、年轻人、残障人士等为主的传单，为其介绍购物时的注意点以及常见的购物纠纷，以提高大家的警觉意识。

### 举办活动和学习会

将举办相关活动和学习会，以提高大家对消费者纠纷和消费者热线188的认识。

[点击此处了解详情！](#)



2

## 受理咨询

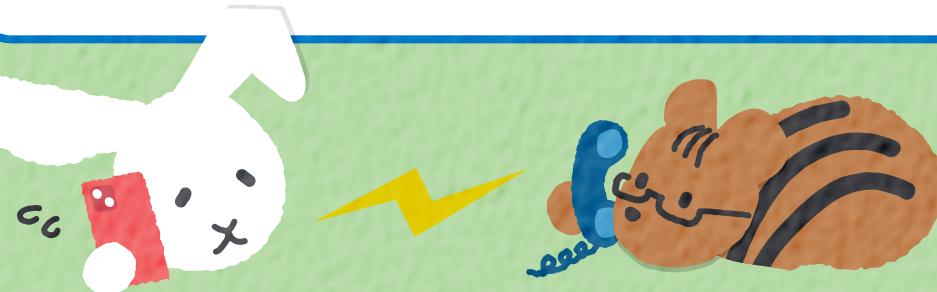
### 消费生活咨询

拥有专业知识的专员将为您提供建议和问题解决方案。并也将会有律师为您提供服务。

### 针对咨询员的培训

提供咨询员专业培训，以提升咨询员知识水平。

需要咨询时，  
请拨打  
**188!**



3

## 援助商家

### 指导商家

对于不遵守规定的商家进行劝导。

### 援助商家以增加有诚信商家的数量

提供培训，帮助商家遵守规定。

4

## 大家携手合作

### 援助市乡镇等机关

将解答市乡镇的疑问，并与市乡镇的  
咨询员共同施行培训。

### 与市乡镇等合作

将与市乡镇等机关交换意见和信息。

## 专栏

## 致电188时是什么对应方式呢？

- 致电后，将接至消费生活中心，该中心将为您提供解决纠纷的建议。
- 致电时，为便于能够详细说明事情原由，如能事先准备好您与商店互动的笔记等，将有助于咨询更加顺利地进行。

# 重要提示点

在县内采取的措施中，将竭尽致力于以下的两项重点。

## 1. 确保每个人都能安心购物

尤其是对老年人、年轻人、残疾人以及长与外国联系的人等，相对容易遇到纠纷的人士提供更细致的援助。购物时请充分利用电子设备。



## 2. 明智的使用网路购物

由于人们容易轻信网络上的虚假信息，有导致钱财被骗的情况，所以，将帮助每个人明智的识别正确信息。



# 结 论



县政府正在努力打造为一个让每个人都能安心购物的社会，这太令人期！

让我们共同努力，实现这样的未来！



# 重要提示点!

1. 确保人人安心购物
2. 明智的使用网路购物

## 县政府 施政回顾

针对咨询员的  
培训

消费生活咨询

扶持诚信商家

指导商家

散发传单提醒

举办活动及  
学习会

援助市乡镇机构

与市乡镇机构  
合作

①  
接待群众  
②  
受理咨询

③  
援助商家

群众举报  
④  
查处违法

打造  
安心购物社会



如发生问题,请致电咨询

消费者热线 188

いやや



想知道易发纠纷实例及  
解决方案时!

消费生活课  
网站



消费生活课  
SNS社交媒体



★本手册由本单位与蓝天俱乐部(残障人士组织)合作制作

发行

神奈川县消费生活课

电话 045-312-1121(分机2621) 传真 045-312-3506  
〒221-0835 横滨市神奈川区鹤屋町2-24-2 6楼 神奈川县民中心

对于日语以外的语言的咨询,请洽询多语言支援中心。电话 045-316-2770