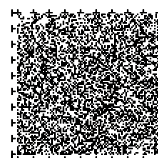


いいこと みつけた!!

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。



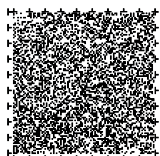
そうだん ひと あ
相談していない人を合わせると、
きんがく おお
もっと金額が多いんじゃないかな...



か もの
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
『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
『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
「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
「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
「相談する力」



しょうひしゃ
消費者トラブルで困っている人を

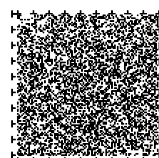
たす
「助ける力」



なるほどー。でも『消費者力』を身につける
にはどうすればいいの?



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



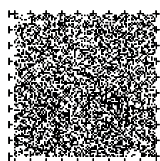
相談したいときは
188へ
電話してね！

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。



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。

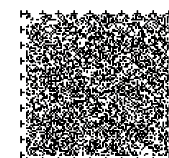
しちょうそん きょうりよく 市町村などと協力

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 電話すると消費生活センターにしょうひせいかつ 繋がって、つな 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 詳しく説明できるように、せつめい お店とのやり取りをメモなどで用意
しておくと、スムーズに相談ができます。
そうだん



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

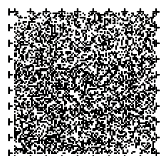
インターネットのうそ じょうほう 情報にうそ 嘘を信じて、かね だま と お金を騙し取られてしまう場合があるので、みなさんがただ じょうほう 正しい情報を使えるように、サポートしていきます。



まとめ



けん 県は、みんながあんしん 安心してか もの 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、そんなみらい 未来をめざ 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

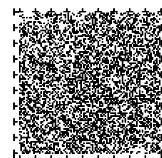
し ちょうそん
市町村などの
サポート

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 高齢者支援
たかこうしあてさけ

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 だん せん わ そう だん
困ったら電話で相談!



い や や

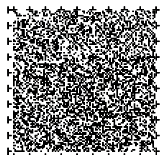
しょう ひ しゃ
消費者ホットライン 188

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