

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。

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。

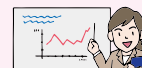
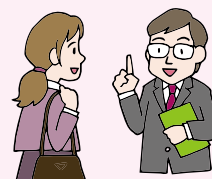
専門機関の紹介

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



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

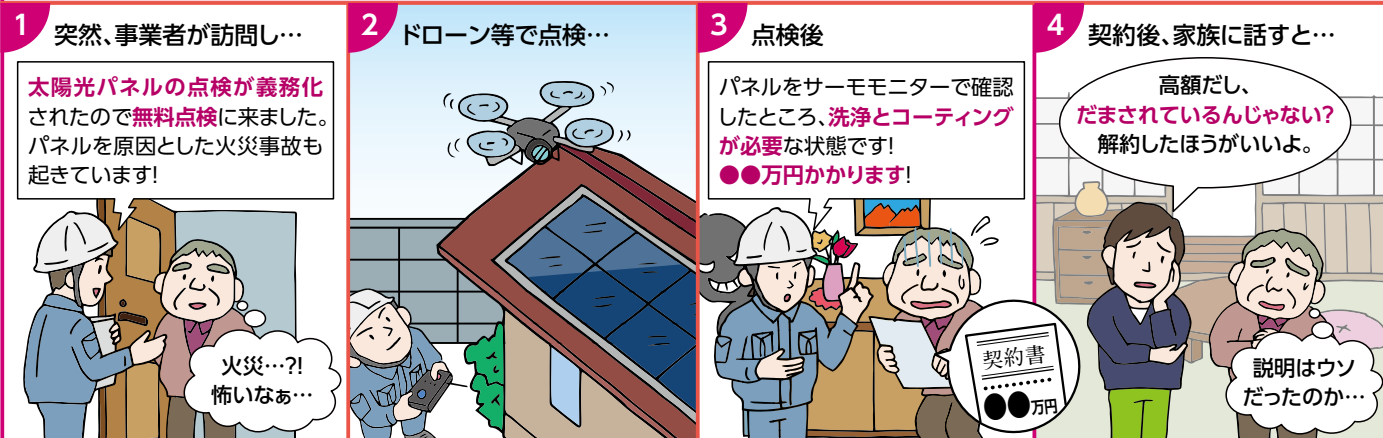


あいち暮らしWEB
キャラクター「ピンピ」

【愛知県県民文化局県民生活課】

太陽光発電システムの点検商法について

～「点検が義務化された」という勧誘に注意!～



アドバイス

- ・事業者から「点検が義務化された」などと言われても安易に契約せず、まずは購入した販売店・施工店や機械メーカーに、設備が「**定期点検の義務対象**」かどうかを問い合わせ、**点検の要否を確認**しましょう。
- ・太陽光発電システムの点検やメンテナンスの契約をする場合は、**その場で契約せずに複数社から見積もりを取って検討**しましょう。
- ・不安に思った場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

【愛知県県民文化局県民生活課】

やるな!

「闇バイト」に注意!!

～いわゆる「闇バイト」は犯罪実行者の募集～

SNSやインターネットの掲示板などには、仕事の内容を明らかにせず、短時間で高収入が得られるなどと甘い言葉で犯罪の実行者を募集する投稿が掲載されています。

「簡単に高収入が得られるなら…」と応募してしまうと、強盗や詐欺といった犯罪に加担することとなり、犯罪組織に利用され、犯罪者となってしまいます。

絶対に手を出さないでください!

～いわゆる「闇バイト」募集の特徴～

- ・SNSで「**高額**」「**即日即金**」「**ホワイト案件**」等、「**楽で、簡単、高収入**」を強調している。
- ・匿名性の高いアプリに誘導して個人情報を送信させ、脅迫する。

このような求人には絶対に応募しないでください!



～犯罪実行者募集情報に申し込んでしまった、抜け出したいのに抜け出せない方へ～

警察相談ダイヤル **#9110** 又は**お近くの警察署**までご相談ください。

闇バイト加担
防止動画

「想 い」

ご視聴はこちらから
(愛知県警察公式YouTube
チャンネルをご覧ください。)



【愛知県警察本部生活安全総務課】

「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**）。

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



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

【愛知県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まで！

詳しくは
こちら



愛知県消費者教育 講師 検索

【愛知県県民文化局県民生活課】

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の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。

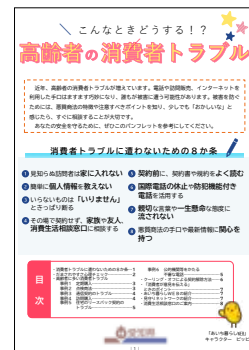


見守りポケットブック



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。

【愛知県県民文化局県民生活課】

「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。

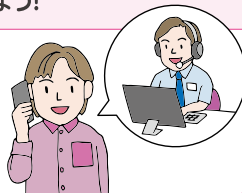
Point 1 ひと呼吸、置こう！

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。



2025年10月1日 愛知県カスタマーハラスメント防止条例を施行しました



カスタマーハラスメントとは

顧客等からの就業者に対する言動であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、就業者の就業環境を害するものをいう。（「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」より）



～働く人もあなたと同じ「人」です～

お互いに尊重し合うことが大切です。意見の伝え方には留意しましょう。

【あいちカスハラ防止対策ナビ】

カスハラ的基础知識や県の取組等の情報を発信する専用Webサイト「あいちカスハラ防止対策ナビ」を開設しました。



愛知県
カスハラ防止対策
ロゴマーク

専用Web
サイトはこちら



【愛知県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】

▼扶桑町消費生活センター▼ ☎ (0587) 92-4121

消費生活・多重債務相談を受け付ける窓口として、「扶桑町消費生活センター」を開設しています。

〈相談日時〉 毎週月・水・金曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時から正午
毎週木曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時から正午、午後1時から午後3時

〈相談場所〉 扶桑町役場1階 都市政策課内消費生活相談室

▼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

〈相談日時〉 毎週月～金曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時から午後4時30分
毎週土・日曜日（年末年始を除く）午前9時から午後4時

〈相談場所〉 名古屋市中区三の丸2-3-2 愛知県自治センター1階



大丈夫 自信過剰の 落とし穴
※あいち暮らしWEB「消費者トラブルかるた」より抜粋

発行／扶桑町産業建設部都市政策課 〒480-0102 扶桑町大字高雄字天道330番地 ☎(0587)92-4121
資料提供／愛知県県民文化局県民生活部県民生活課 〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603
・発行月／令和 8 年 8 月