

島根県消費者センター だまされないゾウくんの  
マスクットキャラクター

# 4コマ漫画の新作ができました！

島根県消費者センターでは、消費者問題に関する4コマ漫画を制作しています。

このたび、安来市出身の漫画家柏屋ココさんに依頼し、近年相談の多いスマホやネットに関する消費者トラブルやエンカール消費など新たに20作が完成しました。今後、島根県消費者センターの啓発資料などに登場しますので、ご注目ください。

## 4コマ漫画新作より

### ネット広告はしっかり確認



### 節電・節水でエンカール！



作：柏屋ココ

4コマ漫画は、消費者問題の啓発を目的とした内容であれば、申請により使用いただけます。

## 活用例

公共機関はもちろん、グループや企業の広報紙などにもご利用いただけます。お気軽にご相談ください。

【例】島根県農業共済組合の機関紙に消費者トラブルの注意情報を掲載していただきました。

インターネット通販は注文を確認する前に、内容をよく確認し、慎重に利用しましょう！

令和5年度、島根県消費者センターに寄せられた通信販売に関する相談は、全体の52.2%！特にインターネット通販に関する相談が多く、お店での買い物よりもトラブルに対する注意が必要です。

インターネット通販でも「お店選び」は大切です  
インターネット通販を利用する際、相手はどこの誰か？手続きに不備はないか？分からないまま契約することは、とても危険です。広告や通販サイト内で記載が必要な特定商取引法に基づく表示は次のとおりです。

事業者の情報	名称(会社名)・代表者名・住所・電話番号
買ひ物のルール	販売価格、送料・支払い方法・配送方法や時期・返品に関するルール
定期購入の場合	各回の価格、回数、解約方法

化粧品や健康食品の「定期購入」のトラブルが多くなっています！  
【サイトのトラブルも！】ネット上の情報を安易に信用せず、契約前にサイトの詳細などを調べてみましょう！

「注文確定」の前に「最終確認画面」をよく確認  
【この内容で注文を確認してよろしいですか】と表示される「最終確認画面」を必ず確認しましょう。

契約成立後は、一方的に解約や返品はできず、事業者側のルールに従うことになります！

トラブルに備えスクリーンショットで画面を保存  
トラブル時、相手との交渉の手がかりは、取り残した時の記録です。広告画面と最終確認画面をスクリーンショットで保存しておきましょう。

注文を決定する前に  
「今、本当に通販で買う必要があるか」よく考えましょう  
・特定商取引法に基づく表示を確認しましょう  
・分からないことがある時は「注文しない」判断も大切です

島根県消費者センターです！  
よりよい消費生活のために、様々な情報を発信しています。

消費生活に関するご相談は消費者ホットライン  
188  
局番なしの188  
夜間受付は188  
※夜間受付は188  
※夜間受付は188

島根県消費者センター  
〒690-0001 島根県松江市大森町1-1-1  
TEL:0852-22-5103

「NOSAI 島根」 2025 年新春号より

▼ 4 コマ漫画の詳細はこちらをご覧ください ▼

## だまされないゾウくん4コマ漫画 (島根県ホームページより)

4 コマ漫画の一覧(pdfファイル)の閲覧・ダウンロードができます。利用申請書の様式も掲載しています。

[https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi\\_info/keihatsushi/4komamanga.html](https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi_info/keihatsushi/4komamanga.html)

電話のお問合せは TEL0852-22-5103(島根県消費とくらしの安全室)



# 覚えておきましょう



局番なしの



## 消費者ホットライン

# 188

## の使い方

泣き寝入りは **イヤ**

商品の購入や様々なサービスの利用など、私たちはいくつもの「消費」を繰り返して生活しています。空気のように当たり前にある「消費」ですが、トラブルが発生した時、どうしたらよいか、考えたことがありますか？

まずは、慎重に契約することが大切ですが、気をつけていても誰もがトラブルに遭う可能性があります。いざという時、慌てないため、相談先やその利用の仕方を知っておきましょう。

### 困った時は一人で悩まず相談を！

「消費」について困ったら、消費生活相談窓口にご相談しましょう。

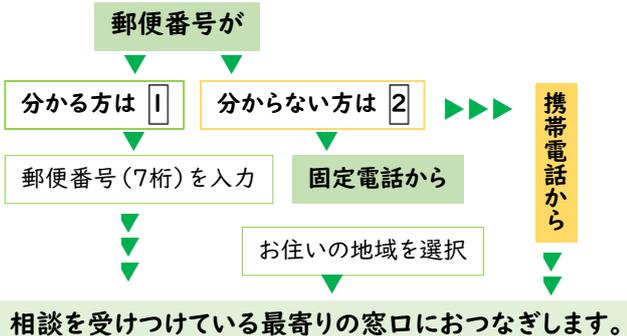
お住いの自治体の消費生活相談窓口の電話番号を本紙4ページに掲載しています。

### 消費者ホットライン「188」とは

全国共通の簡単な3桁の番号で身近な消費生活センター等に相談電話をつなぎます。

#### 188に電話をかけると

音声ガイダンスで「こちらは消費者ホットラインです」と案内が始まります。郵便番号が電話をつなぎ手がかりになります。



#### 料金について

相談は無料。通話料金がかかります。

相談窓口へつながる前に、「〇〇秒ごとにおよそ〇〇円の通話料金でご利用いただけます」と、料金の案内があります。確認して利用してください。

### 消費生活センター等で相談します

電話には、消費生活相談員が応じ、消費者の問題解決のためのアドバイスなどを行います。

#### 消費生活センター等

地方自治体が設置し、住民の消費に関する相談に応じます。

島根県内では次の順序で案内されます

- ・県内8市にお住まいの方は、各市の消費生活センター
- ・それ以外の町村にお住まいの方や、各市のセンターの相談電話が繋がらない時は島根県消費者センター

※島根県消費者センターの開所時間は本紙4ページを参照

#### ◎ご相談いただけない内容

- ・個人間のトラブルに関する相談
- ・公序良俗に反する相談
- ・事業者の信用性や商品・サービスの評価などの問い合わせ
- ・事業者からの事業に関する相談、営利目的の相談

### 相談内容を整理しましょう

電話をする前に、困りごとの内容を整理しておくこと、相談がスムーズに進みます。

契約トラブルの解決では、相談員が次の内容をお伺いしますので、まとめておきましょう。

- ・誰が(契約したか) ・いつ/何を/誰から(買ったか)
- ・どのような方法で(通販、訪問販売、電話勧誘など)
- ・価格/支払い方法(支払い済みかどうか)
- ・契約書の有無 ・商品はあるか/未使用か使用済みか
- ・何を望んでいるか(どう解決したいか)

## 消費者問題出前講座

ご利用ください

島根県消費者センターでは、集会や勉強会などに講師を派遣し、最近のトラブル事例や暮らしに役立つ消費の情報などをお話する消費者問題出前講座を行っています。

#### ◎今年度実施した講座の内容

- ・最近の消費者トラブルの事例と対策について  
(悪質商法、通信販売トラブルなど)
- ・「18歳から大人」自立した消費者になろう  
(契約とは?、ネットやスマホによる消費者トラブルなど)
- ・高齢者を見守るための心得について
- ・「エシカル消費」について  
(サステナブルファッション、食品ロス削減など)

#### 職場研修にもおすすめです!

インターネットやスマホの普及で、新しい消費者トラブルが増えています。事例や対策を知って、トラブルを予防しましょう。



# 旅行に関するトラブルに注意しましょう



インターネットを介した「消費」は、ネット通販での商品購入だけではありません。

ホテルや飛行機の予約などをインターネットの旅行予約サイトを利用して申し込む人が増えており、同時にトラブルも増加しています。旅行をしっかりと楽しむためにも、申込前に、サイトの内容をよく確認し、慎重に利用しましょう。

## トラブル事例

旅行予約サイトで予約した温泉宿を2時間後にキャンセルしたが全額返金されない

5カ月後の旅行のため、旅行予約サイトで1泊8万円の温泉宿をとりあえず予約した。2時間後にキャンセルすると100%のキャンセル料金が発生した。

サイトを運営する海外事業者に国際電話で相談したが回答がなく、宿からも「キャンセル料無料の設定は無い」と言われた。後で確認すると、旅行予約サイトに「キャンセル料無料」の表示はなかった。

表示を確認しなかったのは自分の落ち度だが、5カ月先の予約で100%のキャンセル料金は納得できない。



契約(予約)後は、事業者のルールに従うことになります。申し込み後のキャンセル・変更の可否や、その条件などをよく確認し、理解した上で申し込みましょう。



## 旅行予約サイトのチェックポイント

### キャンセル条件や契約内容をしっかり確認

旅行予約サイトで販売される航空券や宿泊予約は、プランや商品ごとにキャンセル条件などの契約内容が異なります。利用するたびに内容をよく確認しましょう。

**「キャンセル料 100%」の場合、予約が確定すると修正や変更ができず、料金全額が請求されます。**

### 予約確認メールは大切に保管する

キャンセル条件などの契約内容が明記された大切な情報です。旅行が終わるまで大切に保管しましょう。サイトのマイページなどでも契約内容を確認しましょう。

### サイト運営者の情報を確認する

日本語表記でも**海外事業者**のサイトの場合があります。トラブルになった際、日本の法律を用いた交渉が難しい場合があります。

- ◆サイトの運営者が日本の事業者か海外の事業者かを確認する。
- ◆海外事業者の場合は旅行業法の適用がありません。
- ◆サイト運営事業者が**旅行業法上の登録**を受けている場合は、旅行業登録票の登録番号や登録年月日がサイト上に掲示されています。

独立行政法人国民生活センターのホームページに公表されている情報も参考にご覧ください。

## 便利な旅行予約サイトでトラブルに!?

トラブル防止のための旅行予約サイトのチェックポイント

(国民生活センター:2025年3月18日:公表)



[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250318\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250318_1.html)

## 海外事業者との取引でトラブルにあったら

### 国民生活センター越境消費者センター

海外ショッピングのトラブルにあつた消費者のための相談窓口です。

相談の多いトラブル事例や注意ポイントなどの情報も参考になります。



<https://www.ccj.kokusen.go.jp/home>

## 【消費者問題出前講座の概要】

◎対象 県内に在住するおおむね10名以上の団体・グループなど

◎講座の時間 日時/平日 9:00から17:00

(土日・祝日など、時間外についてはご相談ください)

講座時間/1~2時間程度

※島根県のホームページから出前講座のご案内をしています。以下のQRコードからご覧ください。

## 消費者問題出前講座の申込・お問合せ

島根県消費者センター(消費とくらしの安全室)



**0852-22-5103**

申込様式(チラシ pdf)または、ページ内のフォームからお申込みください。

<https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/center/demaekouza>



出前講座やイベントで展示できるタペストリーを貸し出しています。利用に関しては、右記の電話番号にお問合せください。

# 5月は「消費者月間」です

消費者問題に関するパネル展示などを実施します  
ホームページや SNS の情報にもご注目ください

毎年5月は、消費者、事業者、行政が一体となって、消費者問題について集中的に考え、取り組む「消費者月間」です。令和7年度の全国統一テーマは、以下の通りです。

「明日の地球を救うため、消費者にできること、グリーン志向消費～どのグリーンにする？」

県民の皆様は消費者問題について考えていただけるきっかけとなるよう、期間中に啓発展示などを行います。



イベントの最新情報はホームページでお知らせします  
(島根県消費とくらしの安全室 啓発イベント)

[https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi\\_info/event/](https://www.pref.shimane.lg.jp/life/syoku/shohi/kurasi_info/event/)

## ○実施内容(予定)

- ・県立図書館の月間展示
- ・島根県庁本庁舎ロビー、松江地方合同庁舎での関連展示
- ・津和野町への出張展示 ※展示に合わせてミニ講座を実施予定

## 市町村の消費生活・多重債務相談窓口の電話番号

松江市消費・生活相談室	0852-55-5148	川本町町民生活課	0855-72-0632
浜田市消費生活相談室	0855-23-3160	美郷町住民課	0855-75-1213
出雲市生活・消費相談センター	0853-21-6682	邑南町町民課	0855-95-1114
益田市消費生活センター	0856-22-2556	津和野町税務住民課	0856-74-0059
大田市消費生活センター	0854-83-8039	吉賀町税務住民課	0856-77-1113
安来市消費生活センター	0854-23-3068	海士町総務課	08514-2-0113
江津市消費生活センター	0855-52-7014	西ノ島町総務課	08514-6-0101
雲南市消費生活センター	0854-40-1123	知夫村総務課	08514-8-2211
奥出雲町町民課	0854-54-2510	隠岐の島町地域振興課	08512-2-8570
飯南町住民課	0854-76-2393		

困ったときは  
すぐに相談！



島根県警察  
シンボルマスコット  
みこびーくん

島根県消費者センター  
マスコットキャラクター  
だまされないゾウくん

消費者ホットライン

島根県消費者センター

島根県消費者センター  
石見地区相談室

警察相談専用電話

局番無しの **188** (泣き寝入りはイヤヤ！)

※お近くの消費生活センター等につながります

**0852-32-5916**

受付時間／日曜～金曜 8:30～17:00(祝日・年末年始を除く)  
※日曜日は電話相談のみで12:00～13:00は休み

**0856-23-3657**

受付時間／月曜～金曜 8:30～12:00、13:00～17:00  
(祝日・年末年始を除く)※12:00～13:00は松江につながります

**#9110** または **0852-31-9110**

受付時間／月曜～金曜 8:30～17:15

(土日・祝日・年末年始及び時間外は当直員が担当します)

## 外国人向け相談窓口

多言語相談 Go-en しまね (しまね国際センター内)

相談専用ダイヤル **070-3774-9329** (通話料はご負担ください)

この広報の内容に関する  
お問い合わせは



島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室

**TEL 0852-22-5103**

発行: 島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室  
〒690-0887 島根県松江市殿町 8-3

本誌記事の無断転載はご遠慮ください。  
事前に島根県環境生活総務課消費とくらしの安全室にご連絡ください。

島根県 消費とくらしの安全室 **検索**

最新の消費生活情報はここから

島根県消費者センター  
公式 YouTube  
チャンネル  
「ZO-chan」



Facebook



X(旧 Twitter)

