

作成年月日	令和3年11月2日
作成部局	企画県民部県民生活局 消費生活課

## LINE を活用した消費生活相談の実証実験

架空請求や悪質商法などの消費者トラブルに関する相談手段の多様化を推進し、相談しやすい環境の整備を図るため、消費者庁と連携し、試験的に無料通信アプリ「LINE」で消費生活相談を受付します。

### 1 背景・目的

#### (背景)

- ・ SNS の利用増加に伴い、若年層を中心に電話を利用しない傾向
- ・ 成年年齢の引下げ(R4.4)により、18歳～19歳の消費者トラブル増加が懸念

#### (目的)

上記の背景を踏まえ、若年層の消費者トラブル防止・救済に向けた取組の推進が急務となっているため、消費者トラブルに関する相談手段の多様化を推進し、相談しやすい環境の整備を図るため、実証実験を実施します。

### 2 実施方法

(1) 相談受付期間：令和3年11月2日（火）～令和4年1月29日（土）

※月曜日、日曜日、祝日、年末年始（令和3年12月29日（水）～令和4年1月3日（月））を除く

(2) 相談受付時間：16時～20時（火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日）

(3) 相談方法：相談受付用 LINE 公式アカウントを友だち登録してください。 ⇒



### 3 県において取り組む広報

(1) 啓発用チラシ及び名刺型カードの配布

県内の高校（※各生徒に1枚ずつ配布）、大学をはじめ、関係機関に約28万枚配布

(2) 県民だよりひょうご12月号への掲載

(3) 県HPへの掲載、重点PRバナー、Facebook 及び Twitter による周知

(4) デジタル広告の実施

民間事業者と連携し、啓発用動画の作成及び配信（TikTok、Instagram 等）

### 4 参考（昨年度の取組）

昨年度制作した動画「誰もがひっかかる！？消費者トラブルの実態」では、主に若者に多く見られる消費者トラブルの事例や対処方法を漫画動画等で分かりやすく説明しています。 ⇒

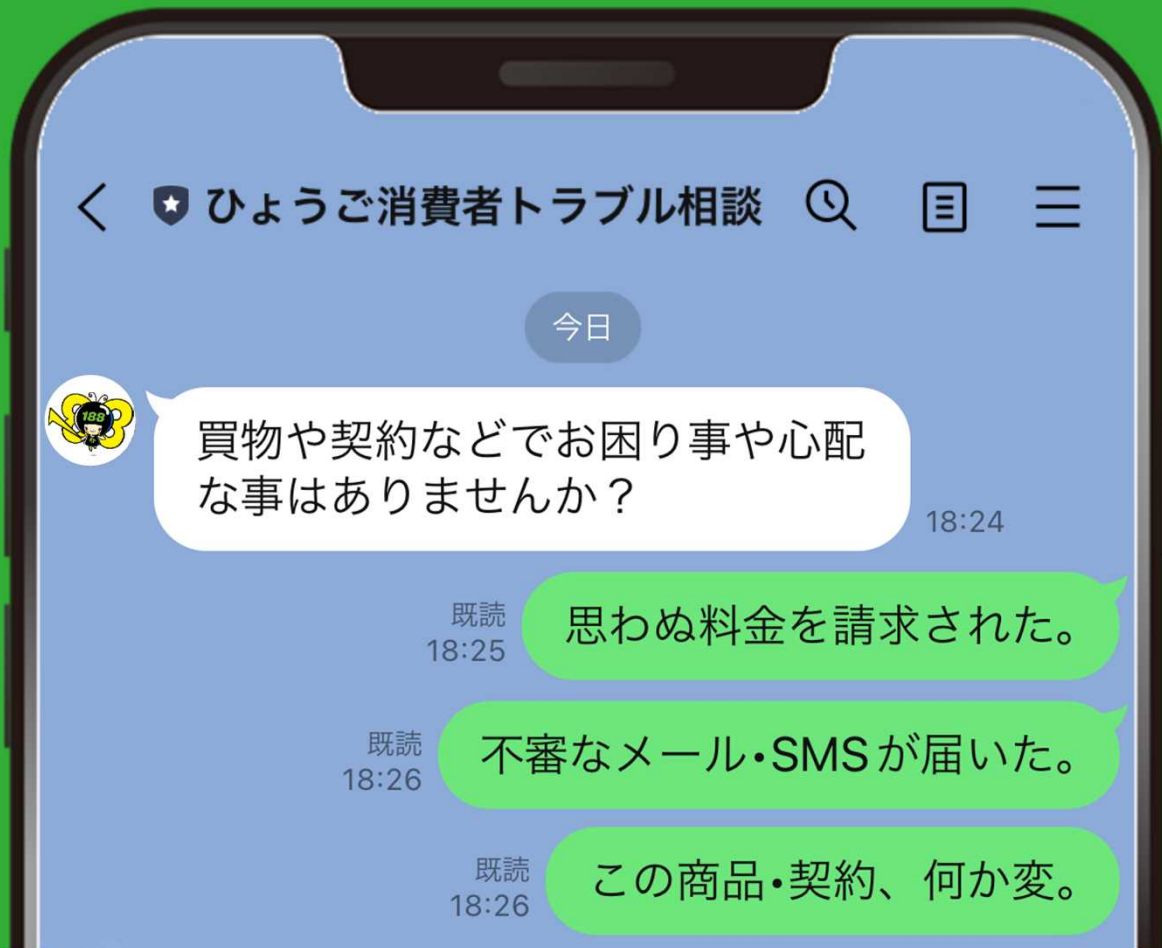


### 5 問い合わせ先

企画県民部県民生活局消費生活課消費政策班 TEL：078-362-3378

# 消費者トラブルは LINEで相談

相談  
無料



## ひょうご消費者トラブルLINE相談

相談  
方法

相談受付用LINE公式アカウント  
を友だち登録してください



お気軽に  
ご相談ください  
消費生活相談員が  
解決を支援します

期間

2021年**11月2日**（火）～2022年**1月29日**（土）  
※ 月・日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く

時間

**16:00～20:00**【火・水・木・金・土曜日】

対象者

兵庫県内にお住まいの方

内容

消費者トラブル全般

# 消費者トラブル相談事例

## 退会したはずの会員制サービスの会費を請求された



利用もしていないのに払わなければいけないの？

通っているスポーツジムが新型コロナウイルスの影響で一時的に休業になった。問合せをしようと電話をしたが、つながらなかったため、解約しようと思い、メールを送った。退会したつもりだったが、数か月後、利用できない状況なのに月会費の請求書が届いた。

## トイレ・水漏れ・鍵等の修理で思わぬ高額請求をされた



請求された金額は支払う必要があるの？

トイレが詰まり、インターネットで見つけた業者に修理を依頼した。ホームページには「見積もり無料、修理は5,000円から」と記載されていたはずが、業者から便器の交換が必要と言われ、50万円の修理代を請求された。既に作業が終わっていたため仕方なく支払ったが、高額すぎる。

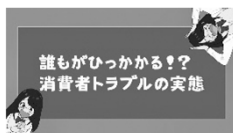
## 宅配業者を装ったSMSが送られURLをタップしてしまった



そのままにしても大丈夫？

「配達に伺いましたがご不在でしたので持ち帰りました。下記よりご確認ください。」とURL付きのSMSが送られてきた。確認しようとURLをタップしたところ、何か表示されたが、すぐに戻ったので気にしなかった。その後、身に覚えのない電話がよくかかってくるようになった。

## 消費者トラブルについて事例や対処方法をもっと知りたい…



兵庫県制作の動画「誰もがひっかかる!? 消費者トラブルの実態」では、主に若者に多く見られる消費者トラブルの事例や対処方法を漫画動画等で分かりやすく説明しています。是非ご覧ください。



LINEの友だち追加から登録して  
何でも気軽にご相談ください♪

ID: @sodan\_hyogo



消費者庁消費者ホットライン188  
イメージキャラクター『イヤヤン』

## 問合せ先

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

〒103-0012

東京都中央区日本橋堀留町2-3-5 グランドメゾン日本橋堀留101号

TEL : 03-5614-0543 FAX : 03-5614-0743