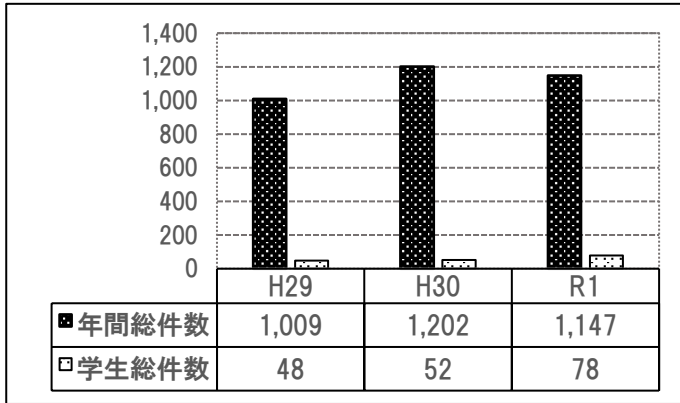




消費者トラブル注意報

【図1】草津市相談件数



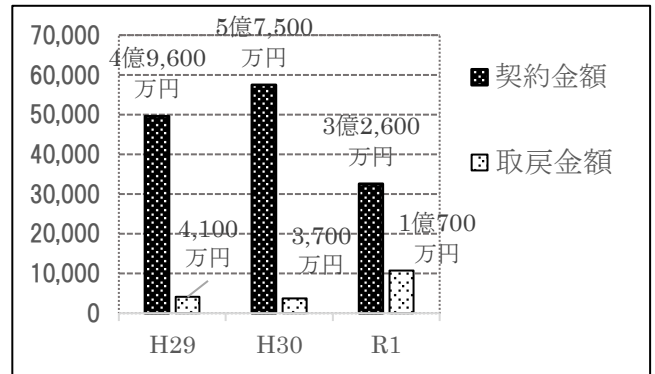
消費生活センターでは、事業者と消費者の間で起こった契約に関するトラブルのご相談をお受けしています。

【図1】は過去3年間の年間相談件数と、その中でも7歳から20歳代までの学生の消費者トラブルにあった相談件数です。その割合は全体の相談件数の5%前後で、毎年少しずつ増加傾向にあります。

4月、5月、6月は一人暮らしを始めたばかりの学生宅に「このマンション全体で通信契約の変更をするので書面にサインをして」「〇〇電力（大手電力会社名）だが電気申込内容確認書に署名して」等と言って訪問し、契約をさせる悪質な勧誘が増加します。契約した本人は「マンション全体で変更される」と勘違いしていたり、「他社との新たな電気供給の契約」とは思わず署名してしまうケースがほとんどでした。

また、【図2】のとおり、令和元年度は113件のセンターのあっせん等での取戻金額が**1億700万円**と1億円を超える取戻額になりました。

【図2】契約金額と取戻し金額



このように高額になった理由のひとつに、センターが介入した113件の内、10件の生命保険契約が、過去5年以内の契約について、不当な勧誘だったことを保険会社が認め、契約解除となり全額返金されたことがあげられます。

今年に入り、新型肺炎関連の相談が増加しています。内容としては、海外旅行や国内旅行のキャンセル料に関する相談、マスクやトイレットペーパーの品薄に関する苦情などが相次ぎました。また、電話や訪問販売、SNSで新型肺炎関連の詐欺が横行しています。



シルバー人材センターでの一場面



今年上半期は新型肺炎の影響で出前講座や消費者教育の講座（市内中学校、小学校）が開催できず大変残念でした。

左の写真は、昨年の12月にシルバー人材センターで開催した出前講座の一場面です。

「店舗で商品を買った時」「訪問を受けて契約した時」等、寸劇を交えたいろいろな契約の場面で、クーリング・オフが可能かどうかを学びました。