



クゥとかいよ
(草津市消費者教育マスコットキャラクター)

発行:令和8年8月 草津市消費生活センター
住所:草津市草津3丁目13-30
電話:077-561-2353
相談受付:平日9:00~16:30
消費者ホットライン「188」(いやや)

消費生活センターつうしん

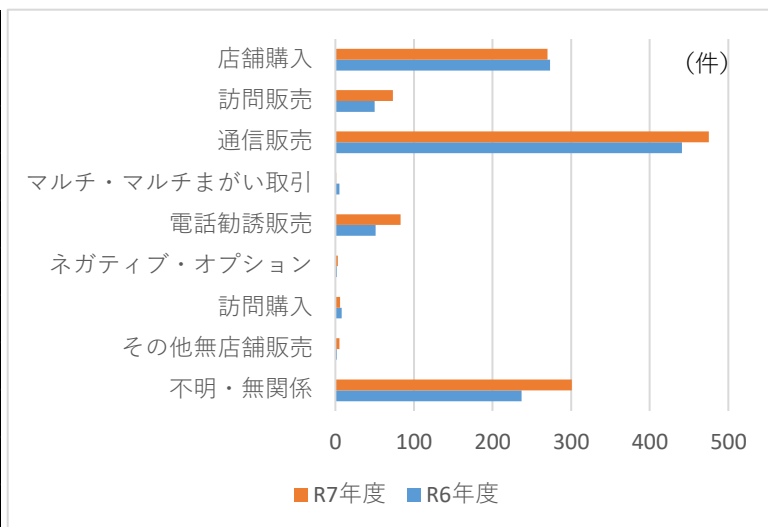
『消費生活センターつうしん』では、草津市での消費者相談の状況や知っておきたい消費生活の豆知識などを情報発信しています。

令和7年度の草津市消費生活センター相談状況

今回は、令和7年度の相談状況のうち、販売購入形態別の状況について、お知らせいたします。

◇販売購入形態

	R6年度	R7年度
店舗購入	273	270
訪問販売	50	73
通信販売	441	475
マルチ・マルチまがい取引	5	1
電話勧誘販売	51	83
ネガティブ・オプション	2	3
訪問購入	8	6
その他無店舗販売	2	5
不明・無関係	237	301
計	1,069	1,217



◇年代別の目立った販売購入形態（店舗購入以外）（令和7年度）

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	その他・不明	計
訪問販売	0	9	7	5	6	7	37	2	73
通信販売	20	61	37	74	67	65	125	26	475
電話勧誘販売	1	12	4	7	9	13	32	5	83
訪問購入	0	0	0	1	1	1	3	0	6

「通信販売」が最も多くなっており、日常生活に普及しているとともに、トラブルのリスクも有していると考えられます。インターネット通販や定期購入の相談が多く、どの年代からも多く相談がありましたが、特に70歳代以上の方からの相談が高い状況となっています。

「訪問販売」「電話勧誘販売」は、70歳代以上の相談が多く、高齢者世帯を狙って、言葉巧みに、屋根や外壁、床下の無料点検や不安をあおるなどして工事の契約をさせられたといった相談が多くみられました。

その気持ち、上手に伝えて STOP！カスタマーハラスメント



消費者が事業者に、商品やサービスについて意見を申し入れることは、消費者の正当な権利の行使でもあり、商品やサービスの改善を促すことにつながります。

他方で、消費者から事業者等に対する、ひどい暴言、不当な言いがかり、過剰な要求等の著しい迷惑行為は、**カスタマーハラスメント（カスハラ）**となります。

消費者が適切に意見を伝えることで、消費者の声は事業者を受け止められ、消費者と事業者双方の信頼関係が構築されることにつながります。感情的にならず、お互いを尊重した交渉が大切です。



消費者が意見を伝える際のポイント

ひと呼吸おいて、冷静に

怒りや感情に任せた発言は逆効果。ひと呼吸おいて冷静になりましょう。

言いたいこと、要求したいことを「明確に」、「理由」を丁寧に伝えましょう。

事業者の説明も聞きましょう。

一方的に主張するだけではなく、事業者の説明も聞きましょう。

かしこい消費者にないましょう！消費者講座を開催します！

スマートフォンやインターネットに潜む危険や仕組みを理解して、被害の防ぎ方や気をつけることを学びませんか？

トラブルに遭わないために講師と一緒に各種設定を確認しましょう。

親子での参加也大歓迎です！



8月19日（水）13：30～15：00
草津市役所 8階大会議室

『スマホやネットに潜むキケン』

～仕組みを知って被害を防ごう～



《講師》

NIT 情報技術推進ネットワーク株式会社
代表取締役 篠原 嘉一 氏

出前講座、うかがいます！

地域の高齢者サロンや、学校などへ消費者教育のための出前講座を行っています。

消費者トラブル事例と対応策や知っておきたい豆知識をクイズや寸劇などで楽しく学べます。

実施についてのご相談など、お気軽に消費生活センターまでお問い合わせください。

クーリング・オフの制度や悪質商法への対策法や消費生活で知っておきたい豆知識をクイズなどで紹介します。

