



発行:令和6年10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、草津市での消費者トラブル発生事例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6年4月から9月までの草津市消費生活センター相談状況

### 消費生活相談件数

年度	4月～9月の件数	相談方法
令和5年度	481件	来室 90件 電話 391件
令和6年度	555件 前年比115%	来室 129件 電話 426件

### 月ごとの内訳

4月	5月	6月	7月	8月	9月
90件	87件	105件	107件	83件	83件

- ★7月～9月にかけて、国際電話からかかってくる自動音声電話（大手企業名を名乗り、未納料金があるので詳しくは●番と誘導する）に対する相談や情報提供が多くありました。  
 ⇒「未納料金を払わないと裁判にする」などと混乱させ、お金や個人情報を探取するものです。
  - ・心当たりのない料金請求は無視する！
  - ・「おかしい」と思ったら、焦らず家族や知人に相談する！
- ★他にはキャッシュレス決済に関する相談も複数件ありました。  
 ⇒不正な引き落としがあった、不正利用があったのに補償されなかった などです。
  - ・不審なカード利用がないか、利用明細は必ず確認する！
  - ・クレジットカードやデビットカードは契約者本人しか利用できません。契約者以外が利用した場合、不正利用などがあっても補償対象外となってしまいます！利用規約を確認しておきましょう。

## 消費生活センターに相談するときのポイント



少しでも早く解決したい契約トラブル、スムーズに相談・アドバイスを受けるためのポイントです。

### ①契約者本人から相談する

⇒適切なアドバイス・あっせん対応のため、トラブルの詳細をお聞きします。このため、契約者本人から相談いただくことがスムーズです。（ご家族からでも相談は可能ですが、一般的な説明になります）

### ②契約書など、関係資料を用意しておく

⇒契約書や約款、きっかけとなった広告やサイトのURLなどを準備してから相談をすると、状況確認が効率的になります。



消費生活センターは、契約トラブルを「自分で解決するための方法についてアドバイス」や情報提供を行う機関です。ときどき、「代わりに業者と交渉しといて！」という声もありますが… 私たちは、一人ひとりの消費者力アップのために支援をしています。

# 70歳以上の消費生活相談状況



消費生活センターへ寄せられる相談のうち、3割弱が契約当事者70歳以上の方からのものとなっています。

## 多かった相談区分(上位キーワード)

区分 (相談システム上)	相談内容の例
商品一般 (商品名や役務が判別できないもの)	・不審な、身に覚えのない請求やメール、電話があった ・注文していない荷物が届いた
化粧品	・1回限りと思っていたら定期購入になっていた ・解約トラブル(連絡先につながらない、連絡先がわからない 解約金がかかると言われた)
他の金融関連サービス	・利用していないクレジットカードを解約したい ・不正利用されたのではないか

## 多かった販売方法

インターネット通販
電話勧誘
訪問販売

～消費生活センターでの相談事例から～

## 典型的な勧誘トークを知っておきましょう

《相談者》

別居している高齢の両親のこと。訪問してきた業者に200万円で屋根工事の契約をしたようだ。「高額だ。騙されているのでは?」と言っても聞き入れてもらえない。

《対応》

契約書などの書類をもって、相談者と契約者本人(ご両親)が来所。書類を確認したところ、見積書や契約書に工事内容の記載があり、契約者が納得して契約していることや工事も完了していることから、契約解除の申し出は難しいと説明。

ただ、今後も勧誘などの連絡が入る可能性があるため、契約は結ぶ前に家族と相談して決める等話し合うよう助言した。

★家族や周囲が心配をしても、契約者本人が「問題ない」と言っている契約を第三者が介入し解除することはできません。

★必要のない工事や高額な契約を迫るようなトラブルを回避するために、すぐに契約に応じるのではなく、家族など周囲に相談しながら、「本当に必要なものなのか」等冷静に判断して決めましょう。



こんな勧誘トークに気を付けて! 冷静に判断を

「お宅の瓦がずれているのが見えましたよ」 きっかけトーク

「このままだと、台風で飛んでしまいますよ」 不安をあおるトーク

「この場で契約するなら、特別に安くしますよ」 今ならお得 と消費者を誘惑するトーク