



発行:令和5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

消費生活センターつうしん

『消費生活センター』って聞いたことはあるけれど、何をするとところなの？
草津市では今、どんな消費者トラブルが発生しているの？
消費生活の身近な相談先として関心を持ってもらうために、消費生活センターの活動状況について情報発信をしていきます。

消費生活センターって何をしているの？

消費生活に関する相談業務と、消費者被害に遭わないための消費者教育・啓発
大きく2つの役割があります

- 契約や解約、製品安全など消費者と事業者間のトラブルについて、自主交渉の仕方などを消費生活相談員が情報提供、アドバイスをしています
- 広報くさつや市ホームページなどで、消費者被害防止のための情報発信をしているほか、学校や地域に訪問して出前講座を行っています。

消費者教育マスコットキャラクター クゥとかいな もよろしくね

草ひつじの「クゥ」と番犬「かいな」は草津市の消費者教育マスコットキャラクターとして、2013年に誕生。

消費者の危機意識を高め、悪質商法などから身を守るができるよう「分かりやすく」呼びかけています。



ゆるキャラの仲間たちと一緒に
市内商業施設で啓発イベントもしています

消費生活センターへ寄せられた相談状況

消費生活相談件数

年度	年間件数	9月末時点
令和4年度	1,063件	526件
令和5年度		481件 前年比 91.4%

令和5年度（9月末現在）では、70歳以降の方からの相談は全体の約26%、29歳以下の方からの相談は全体の約14%を占めています。

その他の年代も突出して多かったり少なかったりということはなく、どの年代からも相談が寄せられています。

商品・役務別件数（相談が多かったもの上位3分類）

年度（9月末時点）	1	2	3
令和4年度	インターネット関連 （通販、配信サービス等） 106件	化粧品 30件	レンタル、リース、 賃貸借 16件
令和5年度	インターネット関連 （通販、配信サービス等） 100件	化粧品 38件	健康食品 21件

相談内容は多岐にわたりますが、インターネットを介した契約に関するトラブルが多く発生しています。

最近の相談例



相談者：動画サイトの広告から、化粧品を購入した。2回目が届き、初めて定期購入になっていると気づき、解約のため電話をしてもつながらず解約できない（70歳代）



対応：本人同席のもと電話をかけたところ、つながらないのではなく「音声案内」であった。オペレーターへつながる番号を選択し、3回目以降の解約ができた。

★気軽さから、年代問わずインターネット通販を利用する方は多いのですが、解約や変更サービスのデジタル化に対応できず、センターへSOSを出される方も多くあります。代金を支払ったものの、商品が届かない等「ニセサイト」の被害もあります。気軽さの裏に危険もあることに、注意を払いながら利用することが必要です。



ワンタップそこには危険つまってる（まなさん作） 令和4年度滋賀県消費生活川柳 優秀作品