



発行:令和6年1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。



## その気持ち、上手に伝えて STOP! カスタマーハラスメント

お店で買い物やサービスを受けたとき、期待通りのものでなかったら、事業者にどのように伝えていきますか？ 事業者に向けた顧客からの過剰要求や暴力的・侮辱的に要求する「カスタマーハラスメント」が社会問題となりつつあります。

サービスや品質の向上を期待した要求は、事業者が耳を傾けるべきものです。しかし、暴言や暴力、過大な要求など行き過ぎてしまうと「悪質クレーム」「カスタマーハラスメント」となり、場合によっては脅迫罪や強要罪など、犯罪として罪に問われることもあります。感情的にならず、お互いを尊重した交渉が大切です。



### Point

#### 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。

## 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ロールプレイング、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・オフの制度など、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。



## 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	12月末時点
令和4年度	1,063件	796件
令和5年度		747件 前年比 93.8%

令和5年 4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
86件	82件	81件	84件	77件	71件	105件	88件	73件

↑

- ・月平均で83件の消費生活相談を受けています。
- ・SNSサイトの広告などインターネットを介した消費者トラブルは年代を問わず相談があり、商品・役務名別で見ると、サプリメントなどの健康食品、歯磨き粉や化粧品など美容に関するものが多いようです。
- ・10月は、原状回復費用や引っ越し費用など、賃貸住宅に関する相談が多く寄せられていました。

### 最近の相談例



相談者：ショッピングモールで声を掛けられウォーターサーバーを申込んだ。一定期間内であればキャンセルもできると聞いていたので、止めようと思い事業者へ連絡をしたが電話がつながらず、連絡できないうちに商品が届いてしまった。事業者からは、期日までに連絡がなかったこと・商品を受け取ったのだから解約金を支払うよう言われた。



対応：相談者に消費生活センターへ来所を促し、契約書を確認。プラン内容など記載が不十分な箇所があることが発覚。適法な契約書面の不交付としてクーリング・オフを申し出るよう助言し、交渉の結果無償解約となった。

★訪問販売や電話勧誘、キャッチセールスなど不意打ち性が高い勧誘では、十分に検討できないまま取引をしてしまいがちです。「今だけ!」「お得!」に心が揺らぐのをぐっとこらえ、本当に今必要なものなのか、冷静に考えて契約しましょう。

### クーリング・オフ



### クーリング・オフってなんだろう?

消費者がいったん申込や契約の締結をした場合でも、一定の期間内であれば無条件で申込みの撤回や契約の解除ができる制度を『クーリング・オフ』といい、事業者にはハガキなどの書面のほか、電子メールや専用フォームなどから通知します。訪問販売などの不意打ち的な勧誘に対して「頭を冷やし冷静に考える期間」です。このため、自分の意志で店舗に出向いて購入した場合や、通信販売にはクーリング・オフは適用されません。

クーリング・オフが可能な期間は取引によって異なります。また、適用の可否など分かりにくいときは消費生活センターへ相談してください。