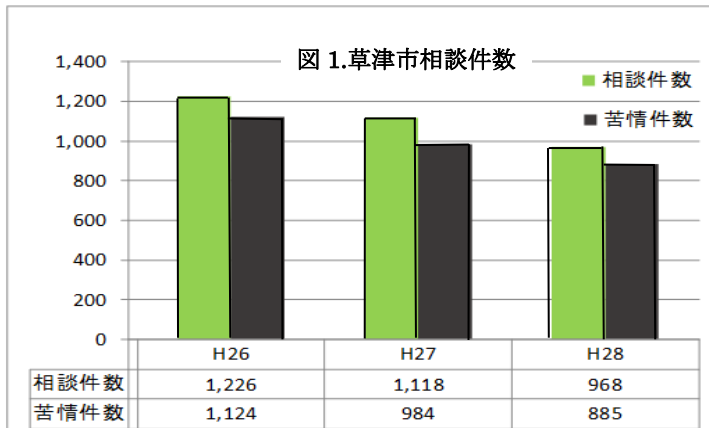




クゥとかいな

## 消費者トラブル注意報



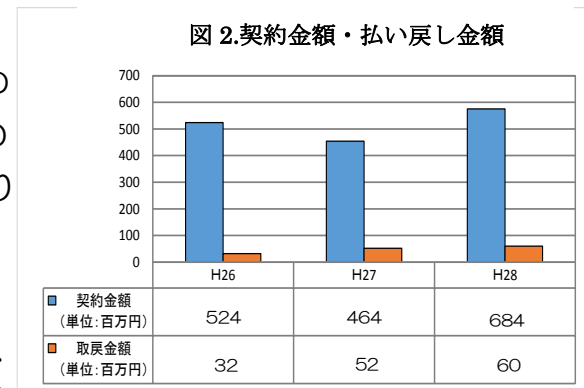
草津市の消費生活センターでは、事業者と消費者の間で起こった契約に関するトラブルのご相談をお受けしています。

図 1 は過去3年間の相談件数です。毎年 1000 件前後で推移しています。図 2 は同じく相談に来られた方の契約金額と取戻金額で、H28 年度（H28 年 4 月～H29 年 3 月）を見ますと、図 1 の相談件数は減少していますが、図 2 の契約金額は 6 億 8 千 4 百万円と H27 年度に比べ大幅に

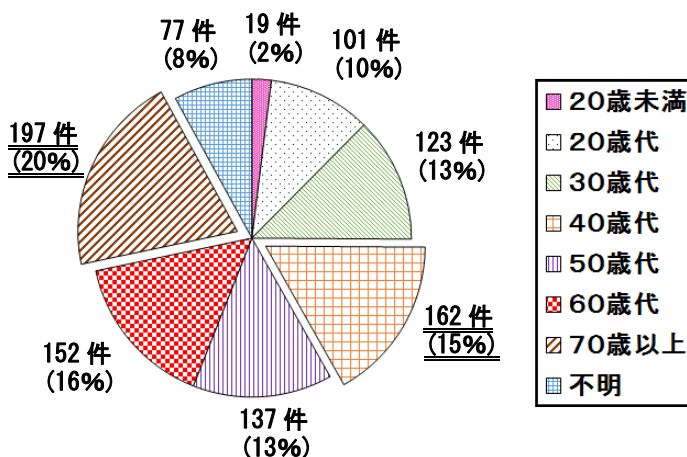
増えています。また、H28 年度に消費生活センターでの助言やあっせんを取り戻した金額は 6 千万円と、約 1 割程度となっています。

下の円グラフは、H28 年度の相談件数を年代別にまとめたものです。20 歳未満の相談件数（19 件）を除き、どの年代においても相談件数は 100 件を超えています。つまり最近の消費者トラブルは高齢者だけではなく、あらゆる年代で起こっていることがわかります。パソコンやスマートフォン、携帯電話のワンクリック詐欺や架空請求などには、「カシャッ！」というシャッター音をさせることで撮影され

たと思わせ、無視することができない心理状態に追い込みお金を要求するというものも出てきました。



契約当事者年代別相談件数



未然に回避する能力を身につけることが必要です。

草津市消費生活センターでは「消費者教育推進大使」の「クゥとかいな」（ゆるキャラ）と一緒に「かしこい消費者になりましょう！」と銘打って、小・中学校、高校や大学、そして草津市民に対し消費者教育の出前講座を実施しています。

悪質商法や特殊詐欺などの消費者トラブルは、新聞やTVで連日のように報道されていますが、一向に減少しません。それどころか、だます側はその手口を巧妙・複雑に変化させていますし、インターネットの普及で消費者トラブルも日本国内にとどまらず国際的になりつつあります。このような中、わたしたちの安全・安心なくらしを守るためには、消費者一人ひとりが契約に関する知識を得ることはもとより、被害を



玉川中学での出前講座の様子