

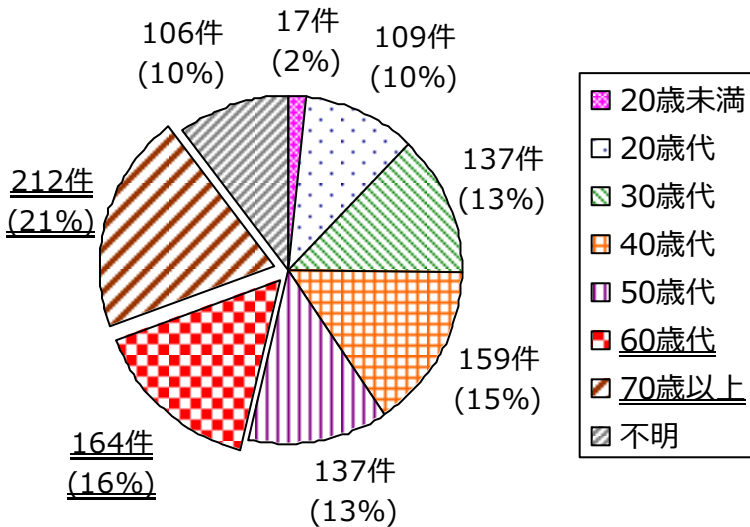
## 消費者トラブルにご用心

◆暮らしに潜む様々な消費者トラブルの傾向も社会状況により変化してきました。下のグラフは、過去1年間(H27年10月～H28年9月)に本市消費生活センターへ寄せられた相談件数を年代別にまとめたものです。昨年度に引き続き60歳以上の消費者相談件数は全体の37%に及んでおり、高齢者が狙われやすい傾向となっています。60歳以上の方からの相談では、例年相談の多い電話勧誘や訪問販売での商品購入やリフォーム・補修工事のトラブルに加え、インターネットの通信契約トラブルも増えてきました。具体的には

光回線契約やプロバイダ契約で料金が安くなる  
と契約変更を勧められ、遠隔操作で契約をするなどの電気通信サービス契約に関するものです。

また、年代を問わず、最も多かった相談は、パソコンや携帯電話のワンクリック請求詐欺や架空請求でした。最近では、携帯電話の音声ガイダンスやSMS（ショートメッセージサービス）を利用した架空請求で、コンビニで購入できるプリペイドカード等の支払い手段を悪用するものや、自宅へ現金を取りに来るという大胆な手口も発生しています。これらは、老若男女に関わらず増加傾向にあります。

契約当事者年代別相談件数



## ★高齢者を地域で守る活動★ ～消費者被害“0”を目指して～

東室木町内会では、ひとり暮らしの高齢者を狙った不要な勧誘が相次いだことから、町会長が発起人となり、「向こう三軒両隣」の助け合い運動の一環として、地域で高齢者を守る活動が展開されています。

活動内容について、町会長さんにインタビューしました。

——活動のひとつ目は、草津市消費生活センターが作成した啓発グッズ「訪問販売お断りシール」の配布です。高齢者だけでなく全戸に配布することで、訪問販売お断りを町内全域でアピールしています。



町内の方々と一緒に啓発中

in 東室木



お断りシールが活躍中



活動のふたつ目は、消費者教育推進大使と消費者被害防止キャラバン隊長の肩書をもつ「クウとかいな」のイラストの入ったプレート（「クウとかいなの家」）の活用です。協力していただけるご家庭の玄関に掲げ、被害を受けたり不審に思った時は「クウとかいなの家」に通報すれば、消費生活センターにつなげてもらえるシステムを作りました。

このような小さな活動によって、「向こう三軒両隣」から始まる地域の絆が強まることを願っています。——

クウとかいなの家



草津市消費生活センター  
☎077-561-2353

イラスト入りプレート

※このような地域の見守り力で「消費者被害ゼロのまち」に向けた試みが始まりました！！