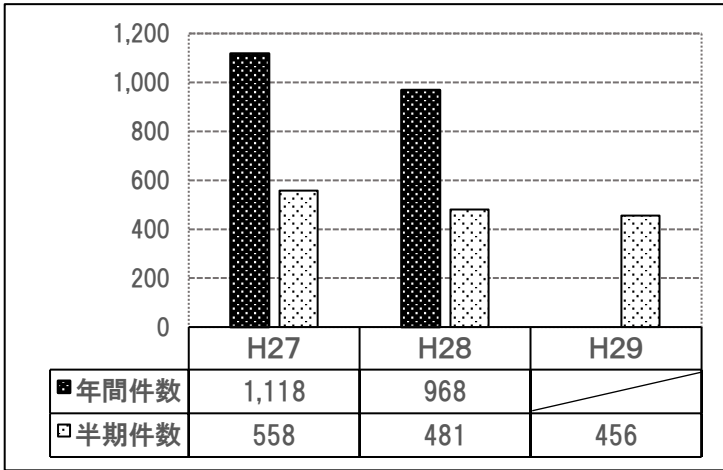




消費者トラブル注意報

フツとかいな

【図1】草津市相談件数



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年間の年間相談件数と上半期相談件数（H29は上半期のみ）です。

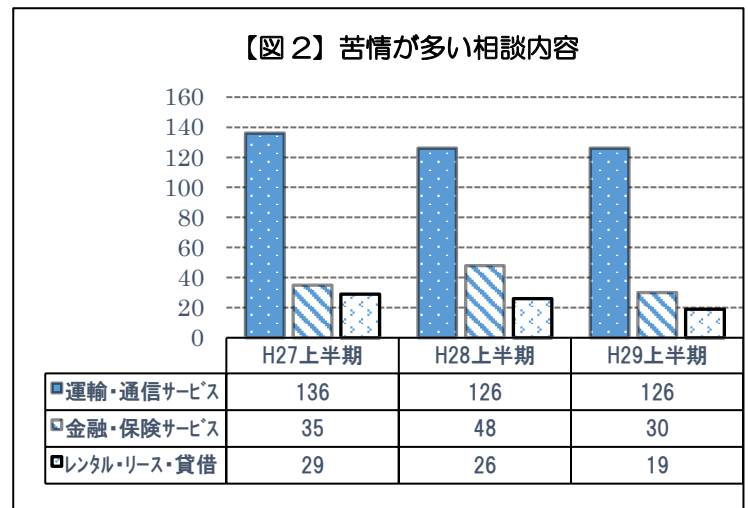
年間では1000件前後、半期では500件前後で推移しているのがわかります。今年度も9月末までで456件となっています。

【図2】は上半期相談の内容の中で、どのような商品の苦情が多かったのかを示す分類です。

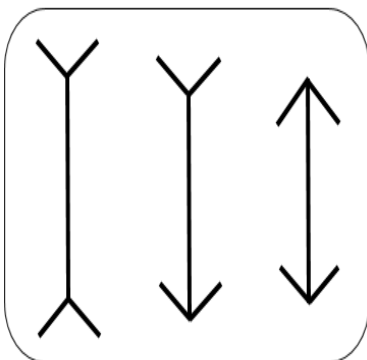
「運輸・通信サービス」が3年間ともに1位で、PCやスマートフォンなど、インターネット機器の普及とともに苦情も多くなっています。特に多いのが「今より安くなると言われたが高くなった（プロバイダの契約）」「大手通信業者だと名乗ったので信じたが違った（光通信契約）」というものが大半を占めています。

また、「金融・保険サービス」も2位と多く、相談件数としては1位の3分の1程度ですが、契約金額が高額なのが特徴です。3位は賃貸マンションの敷引きや修繕費等の相談でした。

【図2】苦情が多い相談内容



悪質商法・特殊詐欺には騙されない！



テレビやその他の報道で知っているはずなのに、毎日のように被害に遭ったという情報を耳にします。消費生活センターに寄せられる最近の被害も、高齢者だけに限らず10歳代から90歳代まで、どの世代にも起こっています。このような中、わたしたちは何に気を付ければ「安心・安全」な暮らしを守ることができるのでしょうか。

左図は3本の同じ長さの線に、それぞれ違う方向に矢印を付けたものです。一番左が長く見えたのではないのでしょうか。これは矢印をうまく利用した視覚的な「錯覚」です。

悪質業者や詐欺業者などは、相手の様々な不安や孤独、親切心などをうまく利用します。彼らの偽りの親切心や好意に隠された悪意を暴き出すことは至難の業といえるのです。だれでも騙される可能性があることを自覚すると同時に、トラブルに巻き込まれたら一人で悩まず、信頼できる家族や地域社会、消費生活センターに相談しましょう。