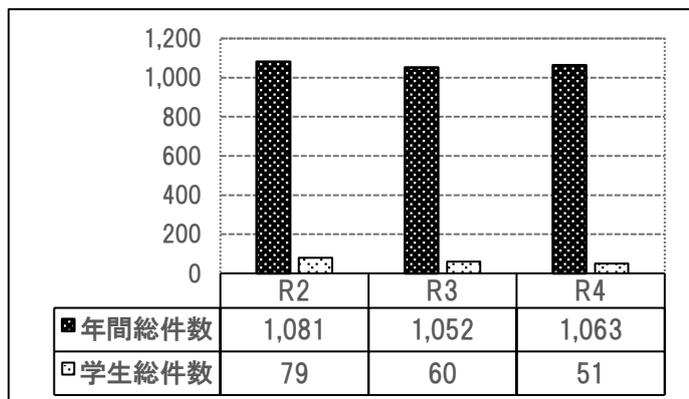




消費者トラブル注意報

【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。

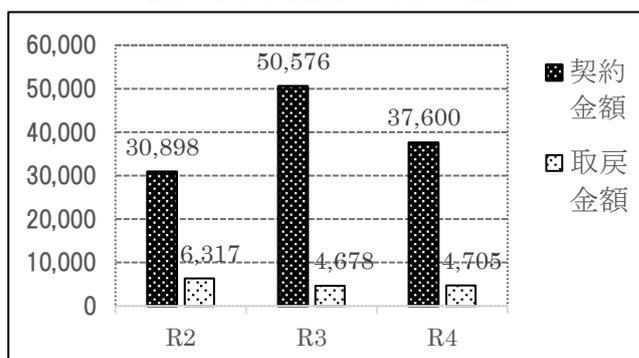
【図1】は過去3年間の年間相談件数で、その中でも小学生以上の7歳から20歳までの学生の消費者トラブルにあった相談件数です。R4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ1年が経過しました。

成年になって結んだ契約は未成年者取消権が使えなくなります。契約成立後は簡単に契約を取り消せないため注意が必要です。被害にあってもセンターに相談するケースが減少しています。理由としてはリアルな相談窓口相談するよりも、SNS等のネット上で相談をしているケースが増えているのではないかと思います。また、本物そっくりな大手ニセサイトの被害も多く寄せられています。極端に販売価格が安くなっているサイトは注意が必要です。

最近ほとんどがネットを介しての取引で、定期購入トラブルからマルチ、情報商材、スマートフォンの機種変更、ロマンス詐欺、フリマアプリ、中古車等のトラブルが後を絶ちません。一旦、通信で契約が成立すると、クーリング・オフは対象外です。契約をする前には必ず「特定商取引法に関する表示」を熟読する必要があります。中でも「返品規定」や「購入条件」は必ず読んだうえで慎重に判断しましょう。

【図2】は、令和4年度にセンターが「あっせん」「助言」「未然防止」等で取り戻した金額を示しています。センター介入で取り戻し金額は約4,705万円となりました。R4年度の契約総額が約3億7,600万円でしたので、契約金額全体の約12%以上をセンターが支援し取り戻せました。ただ、最近ではネット上の顔の見えない取引が増加傾向です。契約は、相手の実態を調べた上で結ぶようにしましょう。

【図2】契約金額と取戻し金額



中学校での消費者教育授業風景



ようやくコロナも落ち着きをみせ始めました。左の写真は中学校での授業の一場面です。授業の冒頭に「消費生活センターを知っていますか？」の質問に、全く手が上がらなかった生徒さんたちも「契約で困ったら消費生活センターに相談する」と、取材を受けたNHK おうみ630の記者に答えてくれていました。改めて若い世代への消費者教育の必要性を感じました。