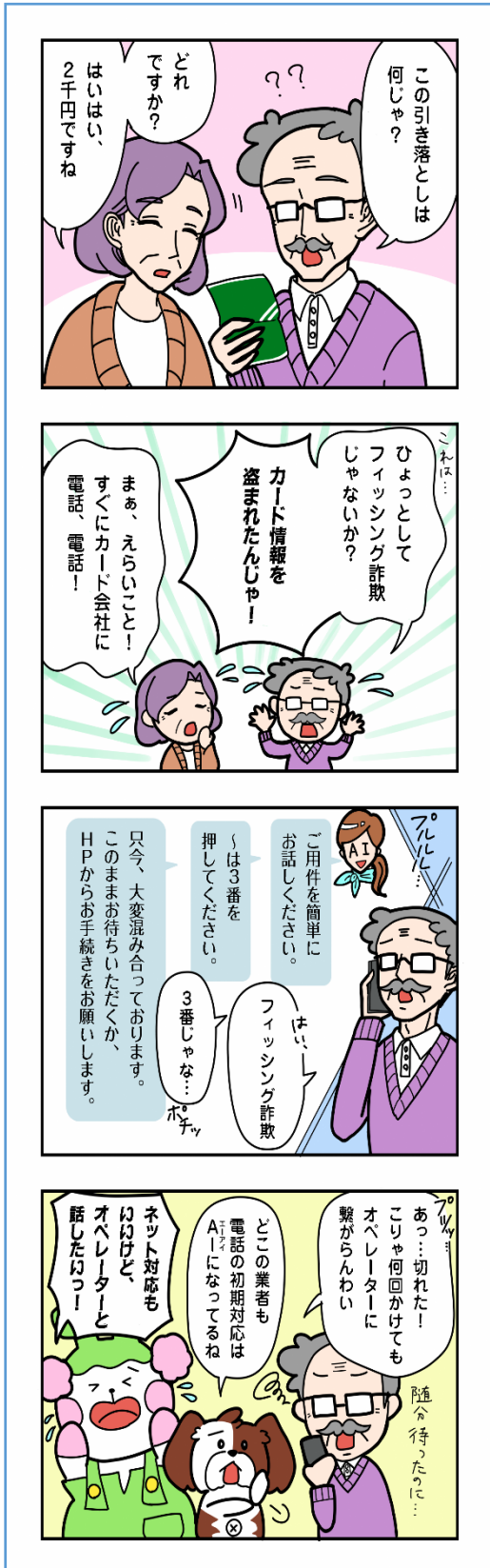


ハイ！消費生活相談員です



事業者の担当者と話すには呼び出し中は根気良く待ちましょう(2026年6月号)



事業者のコールセンターなどに電話をかけても、音声案内が流れてオペレーターにつながらないという相談が、消費生活センターに寄せられています。

【事例1】

カード会社に電話をかけると、用件ごとに番号を選ぶよう案内されるが、番号を選んでもオペレーターまでつながらない。

【事例2】

定期購入の解約をするために、事業者に電話をかけたがつながらない。呼び出し音が流れるが、音声が続け、オペレーターと話せない。音声案内で電話以外の解約手続きを勧められても、手続き方法が分からない。

【アドバイス】

・音声案内が流れたら、内容を最後まで聞いてみましょう。番号を押さずに待っているとオペレーターにつながる場合があります。

・「混みあっていますのでお待ちください」というアナウンスでは、オペレーターが出るまで待ちましょう。「後ほどおかけください」というアナウンスでは、休日明けの午前中など、混み合う時間帯を避けてかけ直しましょう。

・どうしてもつながらない場合は、他の連絡方法を検討しましょう。連絡方法には、問い合わせフォームやEメール、チャット、ファクス、郵便などが挙げられます。この場合は、連絡した証拠を必ず残しておきましょう。

消費生活に関するご相談は
草津市消費生活センターまで！

☎077-561-2353（直通）

または消費者ホットライン ☎188

（※最寄りの相談窓口につながります）