



発行:令和6年7月 草津市消費生活センター
 住所:草津市草津3丁目13-30
 電話:077-561-2353
 相談受付:平日9:00~16:30
 消費者ホットライン「188」(いやや)

消費生活センターつうしん

『消費生活センターつうしん』では、草津市での消費者トラブル発生事例や知っておきたい消費生活の豆知識などを情報発信しています。

令和6年4月から6月までの草津市消費生活センター相談状況

消費生活相談件数

年度	4月~6月の件数	相談方法
令和5年度	249件	来室 38件 電話 211件
令和6年度	229件 前年比91%	来室 60件 電話 169件

月ごとの内訳

令和6年	5月	6月	
4月	88件	86件	55件

多かった商品・役務

インターネット 関連	健康食品	自動車
35件	15件	13件

自動車の購入契約に関する相談件数が増えてきています。契約書をしっかり確認すること、特に中古車販売では、契約・引き渡し後にキズなどが見つかり事業者とのトラブルとなることがあります。状態など十分に確認し契約・引き渡しを受けましょう。



消費生活相談員のお仕事



キャッシュレス決済やインターネット上での取引の増加など、消費行動が複雑化するなかで、消費者トラブルも多様なものになり、広い年代から相談が寄せられています。消費生活相談員は、全国の地方公共団体の消費生活センター・相談窓口配置され、商品やサービスの売買に関する消費者の相談に乗り、中立・公平な立場で解決や被害の防止に導く仕事をしています。また、地域や学校で出前講座を行ったり、広報紙などを活用して消費トラブルの注意喚起を行うなど、消費者教育・啓発も行っています。草津市消費生活センターでは、現在4人の消費生活相談員が電話、来室での相談に応じています。

消費生活相談員になるには・・・

消費生活相談員になるには、消費生活相談員資格試験（国家資格）に合格する必要があります。

資格試験は例年1回実施されています。

詳しくは（独）国民生活センターホームページをご覧ください。

<https://www.kokusen.go.jp/>



消費生活相談員は、消費者トラブルの解決を助けるやいのかいのあるお仕事です！

手軽で便利な通信販売 でもトラブルも多し

解約・返金にに応じてもらえないことも・・・。



相談者：「いつでも解約可能」の宣伝に安心し、SNS の広告からサプリメントの定期購入を契約した。解約手数料1,000円を払えばいつでも解約できると思っていたが、解約を申し出たところ、6,000円の解約手数料がかかると言われた。納得できない。



対応：相談者が消費生活センターへ来所、相談者立ち会いのもと相談員が事業者へ電話をかけた。事業者からは、複数商品を購入の場合はそれぞれに手数料がかかること、利用規約や最終確認画面に記載があることから解約手数料は正当なものと主張された。相談者は指定の手数を支払い、解約となった。

★通信販売を巡るトラブル相談は、販売購入形態の中でも一番多く寄せられている相談です。

★通信販売は、クーリング・オフの対象外の取引になります。

そのため、返品や解約については規約が定められていますので、必ず内容を確認し、理解したうえで契約しましょう。特にインターネット通販では、最終確認画面で重要事項を確認したうえで申し込むことが大切です。下記の「最終確認画面チェックリスト」を参考にしてください。

★消費者に誤認させるような広告であったり、利用規約が確認できない・確認しにくいなど悪質性が高いものもあります。情報提供があることで、被害の拡大防止につながります。

迷わず、消費生活センターへ相談してください。

最終確認画面 チェックリスト

インターネット通販では、申込前に「最終確認画面」をスクロールして、契約条件を最後まで必ず確認してください。（注文直後に表示された、割引クーポン等の利用時にも再度しっかり確認しましょう）

- 定期購入が条件になっていませんか？
- 定期購入が条件になっている場合、継続期間や購入回数が決めていませんか？
- 支払うことになる総額はいくらですか？
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- 「解約・返品できるか」、「解約・返品できる場合の条件」など、返品特約や解約条件を確認しましたか？
- お届け予定日や、利用規約の内容を確認しましたか？
- 上記の契約条件が記載されている画面をスクリーンショット等で保存しましたか？



あとから事業者と交渉する必要がある場合、どのような条件だったかの確認のために保存しておきましょう。

＜未成年者の場合は以下の点も確認してください＞

- 販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があった場合は、同意を得てチェックを入れていますか？
- 年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申し込んでいますか？